Quelle est la meilleure solution pour moi?

Guide sur les possibilités de soins et de services à domicile, dans la collectivité et en établissement pour les personnes âgées de l'Ontario et leur famille

© 2003

Les soins de santé à votre service. Ontario

Table des matières

Bienvenue

Comment utiliser ce guide 1

Questions préalables 1

Votre centre d'accès aux soins communautaires (CASC) peut vous aider 2

Quelques notions de base 3

Chapitre 1 : Introduction 5

Les solutions envisageables 6

Qu'y a-t-il de mieux pour vous? – *Introduction* 8

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire 10

Tour d'horizon des services de soutien à domicile et des services de soutien communautaire 11

Qu'y a-t-il de mieux pour vous en matière de *services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire?* 19

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement 22

Tour d'horizon des soins en résidence ou en établissement 23

Comparaison des types de résidences ou d'établissements 32

Qu'y a-t-il de mieux pour vous *en matière de soins en résidence ou en établissement?* 35

Chapitre 4 : Les dispositions à prendre 38

Introduction 39

Commencez par communiquer avec votre CASC 39

Les dispositions à prendre pour obtenir des *services de soutien à domicile ou des services de soutien communautaire* 39

Les dispositions à prendre pour obtenir des *soins en résidence ou en établissement* 40

Chapitre 5 : Le choix d'un organisme fournisseur 42

Introduction 43

Les grandes étapes du choix d'un fournisseur 43

Les questions de qualité 45

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire 49

Index des mots clefs 68

Remerciements 69

Bienvenue

Si vous êtes une personne âgée et que vous vous posez des questions sur le genre de services ou de soins dont vous pourriez avoir besoin un jour, ce guide s'adresse à vous. Il est également conçu pour servir aux membres de la famille ou autres proches d'une personne qui veulent aider celle-ci à planifier ces services ou soins.

Que votre planification soit déjà bien avancée ou que vous ne fassiez que commencer à réfléchir à la solution qui sera la meilleure dans votre situation, ce guide est là pour vous aider.

Comment utiliser ce guide

Ce guide se veut le plus pratique possible. Vous pouvez bien sûr le lire du début jusqu'à la fin, mais vous pouvez aussi ne consulter que les parties qui vous intéressent.

Il est fort possible que vous ayez besoin de relire certaines parties de ce guide de temps à autre, parce que vos besoins et votre situation auront changé. Vu que certains changements peuvent être graduels et d'autres très subits, ce qui importe surtout, c'est de vous tenir au courant des différentes possibilités qui s'offrent à vous.

Trouver la bonne combinaison de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire ou choisir une résidence ou un établissement où vous pourrez obtenir les soins que vous recherchez peut prendre du temps.

Le guide que voici peut vous aider à vous familiariser avec les solutions envisageables, ce qui vous permettra de faire les meilleurs choix dans votre situation ou celle d'un être cher.

Questions préalables

Vous êtes peut-être en train d'essayer de décider si vous pouvez continuer à vivre chez vous ou si vous feriez mieux d'emménager dans un logement ou un établissement où vous pourrez obtenir un certain nombre de services. Dans ce cas, vous vous posez sans doute des questions du genre :

Est-ce que je peux obtenir l'aide qu'il me faut ***et*** *continuer à vivre à la maison?*

Quels genres de services pourraient m'aider à rester en santé et conserver mon autonomie?

Est-ce que je peux, financièrement, rester à la maison et obtenir les services ou les soins dont j'aurai besoin?

D'un autre côté, vous avez peut-être déjà décidé d'emménager dans un logement ou un établissement où vous pourrez obtenir un certain nombre de services et de soins. Dans ce cas, les questions que vous vous posez sont sans doute celles-ci :

Comment m'y prendre pour trouver l'endroit qui me convient?

Quelles sont les différentes solutions envisageables? Qu'est-ce que je peux me payer?

Y a-t-il des différences de prix d'un endroit à l'autre?

Comment savoir si un endroit offre des services et des soins de qualité?

Bienvenue

À mesure que vous examinerez l'une ou l'autre de ces solutions, vous aurez intérêt à planifier vos services et vos soins en fonction de ce qui vous convient le mieux. Pour cela, posez-vous les questions suivantes :

Est-ce que je ferais bien de rester à la maison?

▼

Que me faut-il comme services ou soins à domicile (un seul ou plusieurs)?

▼

Quelles dispositions dois-je prendre pour obtenir les services ou soins dont j'ai besoin?

OU

Est-ce que je ferais mieux de déménager quelque part qui prévoit la prestation des services de soutien et autres dont j'ai besoin?

▼

Quel type d'endroit (combinant hébergement, services ou soins) me conviendrait?

▼

Quelles dispositions dois-je prendre pour obtenir les services ou soins dont j'ai besoin?

Le guide que voici peut vous aider à :

- mieux comprendre les différentes solutions envisageables en matière de services et de soins et à réfléchir à ce qu'il y a de mieux pour vous (chapitre 1);
- examiner *les services à domicile et les services de soutien communautaire* qui pourraient vous permettre de continuer à vivre chez vous (chapitre 2);
- examiner *les soins en résidence ou en établissement*, y compris la gamme de services et de soins offerts, les divers types d'hébergement disponibles et les coûts s'y rapportant (chapitre 3);
- vous informer sur *les dispositions à prendre* pour obtenir les services et les soins dont vous avez besoin (chapitre 4);
- déterminer comment faire *le choix d'un organisme* fournisseur (chapitre 5).

Il vous aidera aussi à vous mettre en rapport avec des personnes qui pourront vous apporter l'assistance et les renseignements dont vous aurez besoin pour arriver à des décisions éclairées et prendre des dispositions qui vous donneront satisfaction, à vous comme à votre famille.

Votre centre d'accès aux soins communautaires peut vous aider

Le présent guide vise à compléter les renseignements et conseils que pourra vous donner le personnel de votre *centre d'accès aux soins communautaires (CASC)*. Les centres d'accès aux soins communautaires, financés par la province, ont pour rôle de renseigner le public sur les possibilités de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire, de même que sur les divers endroits donnant accès à des soins en résidence ou en établissement dans leur secteur. Cela ne coûte rien de se renseigner auprès d'un CASC.

Que vous ne fassiez que commencer votre planification ou que ayez déjà décidé ce qui vous conviendrait le mieux et que vous soyez sur le point de finaliser vos arrangements, vous avez toujours intérêt à consulter votre CASC. Pour savoir où le trouver, appelez le 1 877 234-4343 ou visitez le site www.health.gov.on.ca, puis cliquez sur « Français » et sur « Soins aux aînés ».

Bienvenue

Quelques notions de base...

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario
Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée est le ministère chargé par le gouvernement provincial de l'administration du système de santé et de la prestation de services au public par l'intermédiaire de programmes tels que l'Assurance-santé, le Programme de médicaments ou le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, les services de santé mentale, les soins de longue durée, les services de soutien à domicile et les services de soutien communautaire, les services de santé publique, la promotion de la santé et la prévention des maladies. De plus, ce ministère finance et réglemente les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée, les laboratoires médicaux et les services de santé d'urgence et il assure le fonctionnement des hôpitaux psychiatriques.

Les services subventionnés par le gouvernement sont des services dont une partie ou la totalité du financement est prise en charge par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Dans certains cas, le ministère verse des fonds aux CASC, qui sont ensuite chargés de les administrer, dans d'autres, il verse des fonds directement aux organismes fournisseurs.

Les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) sont les organismes financés par la province qui sont chargés de fournir des renseignements aux personnes de tous âges sur les possibilités de services et de soins dans différentes régions de la province. Mis sur pied par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour servir l'ensemble de l'Ontario, les CASC assurent donc l'information du public et la coordination des services à l'échelle locale, tout en déterminant l'admissibilité des personnes intéressées concernant :

- l'obtention de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire subventionnés;
- l'admission dans un établissement de soins de longue durée.

Les organismes fournisseurs sont les groupes qui assurent la prestation directe des services au public et qui gèrent les établissements dans lesquels la prestation des services a lieu. Il peut s'agir d'un organisme à but non lucratif, d'une entreprise privée, d'une administration municipale ou d'une organisation autochtone.

Vous trouverez à la page 68 un index complet des mots clefs utilisés dans ce guide.

Le présent guide contient des renseignements sur bon nombre de services et de soins, subventionnés par le gouvernement ou non : le texte en *italiques* vise à attirer votre attention sur leurs sources de financement, les montants que vous devrez payer, le cas échéant, et les possibilités de subvention.

Bienvenue

En plus des ressources mentionnées dans ce guide, sachez que le ministère des Affaires civiques de l'Ontario, et plus exactement le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, a produit un répertoire très détaillé des programmes et services intéressant les personnes âgées, traitant de sujets tels que le logement, les services d'intervention d'urgence, les services aux anciens combattants, ou encore de questions financières et juridiques. Pour vous le procurer, appelez, sans frais, le 1 888 910-1999 et demandez le « **Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario** » ou visitez le site Web : **www.gov.on.ca/citizenship/seniors.**

Commencez par communiquer avec votre CASC

Pour obtenir les coordonnées du CASC le plus proche de chez vous, appelez la Ligne INFO du ministère de la Santé et des Soins de longue durée au

1 877 234-4343

(à Toronto, composez le 416 314-5518)

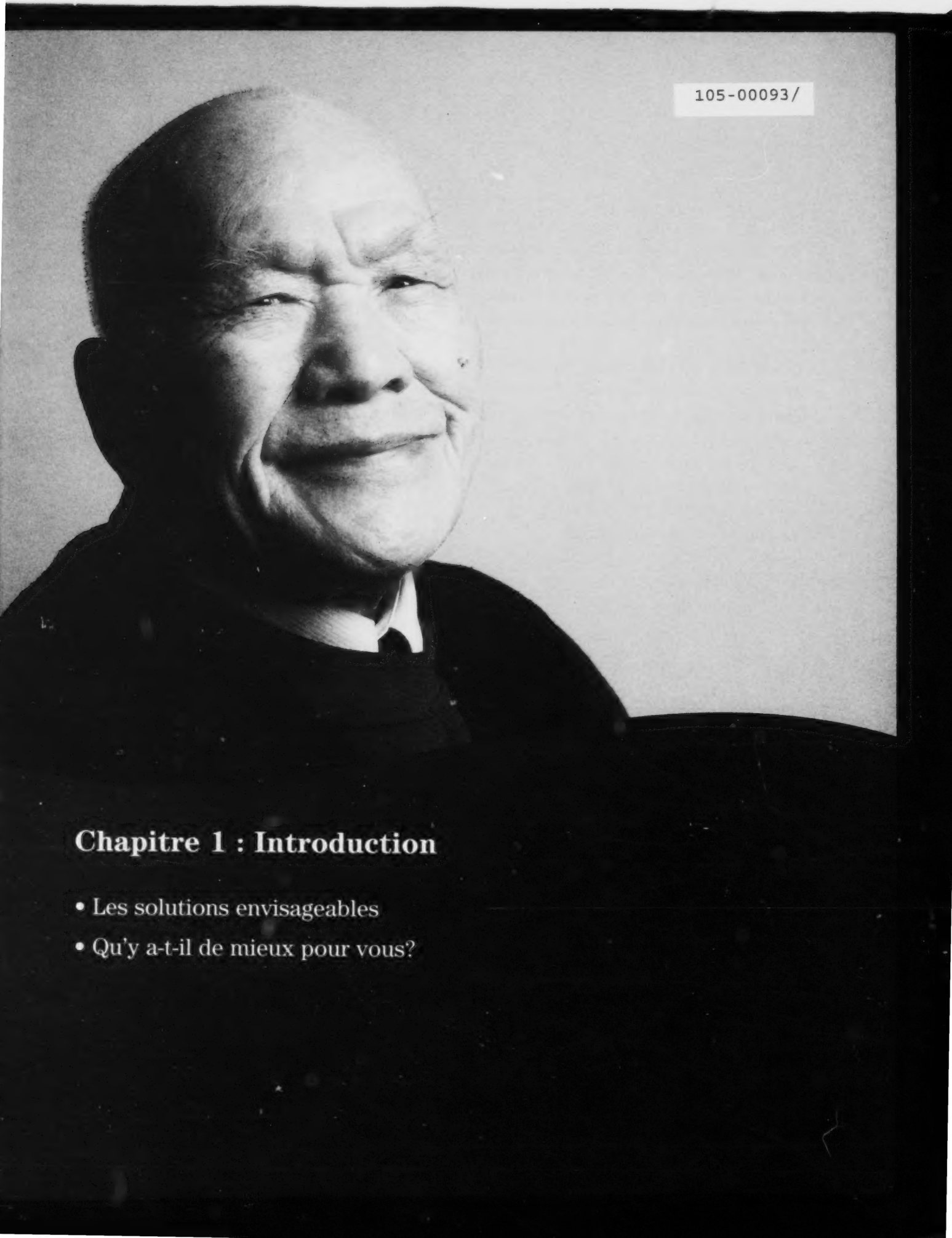
ou visitez le site

www.health.gov.on.ca

et cliquez sur « Français », puis sur « Soins aux aînés » et sur « Trouver un CASC ».

ATS : **1 800 387-5559**

Notez bien : Ces numéros permettent d'obtenir des renseignements dans plus de 15 langues.


105-00093/

Chapitre 1 : Introduction

- Les solutions envisageables
- Qu'y a-t-il de mieux pour vous?

Chapitre 1 : Introduction

Les solutions envisageables

Il existe différentes possibilités de services et de soins pour les personnes âgées. Leur objectif commun est d'aider les personnes qui en bénéficient à continuer de vivre dans la collectivité avec le plus grand degré d'autonomie possible. Il existe deux grandes catégories de services et de soins pour les personnes âgées :

- **Les services de soutien à domicile et les services de soutien communautaire** peuvent permettre aux personnes qui en bénéficient *de continuer à vivre chez elles et d'obtenir les formes de soutien dont elles ont besoin.* Cette solution permet aux personnes âgées de n'utiliser à tout moment que les services *qu'il leur faut, qu'il s'agisse d'un seul service à la fois ou d'une combinaison de services.*
- **Les soins en résidence ou en établissement**, selon le cas, permettent aux personnes intéressées *d'emménager dans un endroit* qui leur apporte le type de logement ou d'hébergement et le degré de soutien dont elles ont besoin. Le présent guide met l'accent sur les trois principales catégories d'endroits où ces types de soins sont offerts, à savoir les logements avec services de soutien, les maisons de retraite et les établissements de soins de longue durée.

Tour d'horizon des solutions envisageables

Services de soutien à domicile et services de soutien communautaire	**Lieux de prestation des soins en résidence ou en établissement**
1. Services à domicile par des professionnels de la santé Services de professionnels de la santé (p. ex., des infirmières visiteuses ou des physiothérapeutes) qui se rendent à domicile pour planifier et fournir des soins. Inclut aussi dans certains cas l'apport de fournitures et d'équipement liés à ces services.	**1. Logements avec services de soutien** Logements locatifs ou hébergements dans des foyers de groupe assortis de services de soutien sur place, subventionnés, tels que des services d'aide familiale ou de l'assistance avec certains soins personnels. Les personnes admissibles peuvent souvent y bénéficier d'un loyer indexé sur le revenu.

Services de soutien à domicile et services de soutien communautaire	Lieux de prestation des soins en résidence ou en établissement
2. Services de soins personnels et de soutien de la personne Assistance dans l'accomplissement d'une vaste gamme d'activités de la vie quotidienne, notamment l'hygiène, le bain, l'habillement, l'élimination, la préparation et la consommation des repas, etc. **3. Services d'aide familiale** Assistance dans l'accomplissement des travaux domestiques, tels que les achats, les petites corvées de ménage, le lavage, la préparation des repas, le règlement des factures, etc. **4. Services de soutien communautaire** Services qui peuvent entre autres inclure la fourniture de repas (livrés à domicile ou servis dans un local communautaire), les transports, le soutien aux aidantes ou aidants naturels (relève, etc.), les programmes de jour pour adultes, les programmes d'activités sociales et de loisirs, les vérifications ponctuelles pour s'assurer que tout va bien, etc.	**2. Maisons de retraite** Ensembles domiciliaires locatifs (dans lesquels ni le loyer, ni les soins ne sont subventionnés par le gouvernement) assortis d'une quantité minimale ou moyenne de services de soutien sur place, tels que des services de repas, des services d'aide familiale ou de l'assistance avec certains soins personnels. **3. Établissements de soins de longue durée** Établissements réglementés et subventionnés par le gouvernement (dont les pensionnaires acquittent des frais d'hébergement), conçus pour accueillir des personnes dont la santé et l'autonomie dépendent d'une surveillance permanente ou de la disponibilité de soins infirmiers 24 h sur 24, voire d'une quantité plus importante de services de soins personnels.

Chapitre 1 : Introduction

Qu'y a-t-il de mieux pour vous? – *Introduction*

Au moment de vous pencher sur les solutions envisageables dans votre situation, vous vous demanderez sans doute : « Qu'y a-t-il de mieux pour moi? », « Comment m'y prendre pour décider quels sont les services ou les soins dont j'aurai besoin? », « Quelles sont les solutions qui me permettront de continuer à vivre avec le plus d'autonomie possible? ».

Certaines personnes préfèrent trouver une combinaison de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire qui leur permette de continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible; d'autres préfèrent déménager à un endroit où elles savent qu'elles pourront compter non seulement sur les services et les soins dont elles pourraient avoir besoin, mais aussi sur des occasions d'interaction sociale.

Le fait est que votre situation personnelle et elle seule dictera quelle est la meilleure solution pour vous. Voici certains facteurs dont vous avez intérêt à tenir compte :

Le point sur votre situation

1 *Vos besoins*
Quel est le niveau de soutien dont j'ai besoin?

Vos besoins en matière de soutien sont de la plus haute importance au moment de choisir la solution qui vous conviendra le mieux. Les différents services de soutien à domicile, services de soutien communautaire et lieux de prestation de soins en résidence ou en établissement offrent des services de nature et de niveaux variés.

2 *Vos préférences*
Qu'est-ce qui m'importe le plus, me tient vraiment à cœur?

Toutes les solutions envisageables ont leurs avantages et leurs inconvénients. De plus, ce qu'une personne verra comme un avantage pourra être perçu comme un inconvénient par quelqu'un d'autre. C'est pourquoi il importe aussi de bien comprendre vos préférences personnelles avant de prendre une décision.

3 *Votre réseau de soutien*
Quelle est l'aide que peuvent m'apporter ma famille et mes amis?

Beaucoup de personnes âgées ont la chance de pouvoir compter sur le soutien d'amis ou de membres de leur famille. Si vous êtes de celles-là, ce soutien suffira peut-être à satisfaire tout ou partie de vos besoins. Une solution pour laquelle beaucoup de personnes dans cette situation se décident est de compléter l'aide de leurs proches par l'aide d'organismes communautaires ou d'autres organismes fournisseurs.

4 *Votre admissibilité*

Quels sont les services auxquels je suis admissible?

Le gouvernement et les autres bailleurs de fonds qui financent les services tiennent à s'assurer qu'ils soient offerts aux personnes qui en ont le plus grand besoin. C'est pourquoi l'obtention des services est soumise à des critères d'admissibilité qui accordent en général la priorité aux personnes ayant les besoins les plus urgents ou les plus importants.

Le gouvernement décide des critères d'admissibilité aux services fournis par les CASC, et notamment de la clientèle à laquelle ils sont destinés, ou encore des conditions d'octroi d'une priorité quelconque. Les critères d'admissibilité à d'autres types de services sont fixés soit par le gouvernement, soit par l'organisme fournisseur d'un service lui-même.

Vous pouvez vous renseigner sur votre admissibilité en vous adressant soit au personnel de votre CASC, soit directement aux organismes fournisseurs dans votre secteur. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au chapitre 4, « Les dispositions à prendre », à la page 39.

5 *Vos choix*

Quels sont les services disponibles dans ma collectivité?

Certains services sont disponibles partout en Ontario, conformément à des normes provinciales. D'autres ne sont disponibles que dans certains secteurs ou certaines régions et peuvent varier entre les secteurs urbains et ruraux. Un élément qui joue partout sur la disponibilité des services est la longueur des listes d'attente : une attente plus longue réduit naturellement la disponibilité d'un service ou d'un établissement; ceci étant dit, les responsables de ces derniers font tout leur possible pour aider les personnes dans le besoin.

6 *Vos finances*

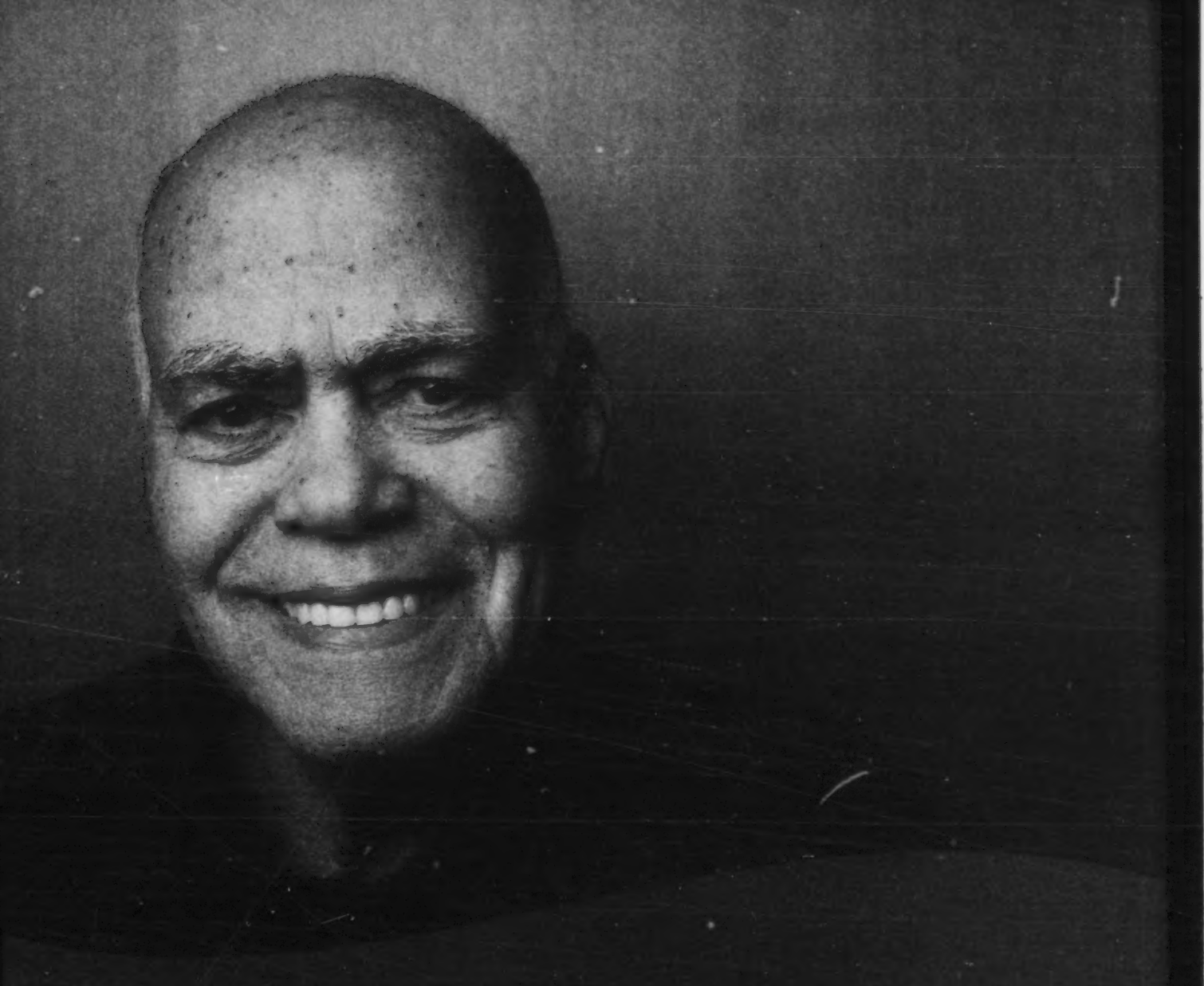
Qu'est-ce que je peux me payer?

Les considérations financières sont très importantes pour la plupart des gens. Plusieurs solutions peuvent rendre les coûts plus abordables. Beaucoup de gens s'arrangent pour minimiser leurs coûts en faisant appel à des sources de soutien diverses, y compris leurs proches, des organismes communautaires et d'autres organismes fournisseurs subventionnés par le gouvernement ou non.

7 *Vos contraintes de temps*

Combien de temps me reste-t-il avant de devoir prendre une décision?

Combien de temps avez-vous pour prendre une décision? Six mois? Trois mois? Ou seulement quelques semaines? Le degré d'urgence avec lequel vous avez besoin d'aide ou avec lequel vous devez prendre une décision jouera bien sûr sur le temps que vous pourrez passer à étudier et comparer les différentes solutions envisageables et à prendre des dispositions pour obtenir l'aide dont vous avez besoin. Si vous n'avez que quelques semaines pour vous décider, vous devrez prendre des dispositions sans plus tarder et, au besoin, choisir un organisme fournisseur de services.



Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

- Tour d'horizon des services de soutien à domicile et des services de soutien communautaire
- Qu'y a-t-il de mieux pour vous?

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

Tour d'horizon des services de soutien à domicile et des services de soutien communautaire

Il existe quatre catégories de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire :

1. **Les services à domicile par des professionnels de la santé**
2. **Les services de soins personnels et de soutien de la personne**
3. **Les services d'aide familiale**
4. **Les services de soutien communautaire**

Le *financement* de ces services peut provenir de sources variées, y compris :

- les fonds publics (gouvernement provincial ou municipalité, voire les deux);
- les dons faits à des organisations bénévoles (qui assurent souvent la prestation de ce type de services);
- les régimes d'assurance ou les programmes de prévoyance privés (p. ex., un régime privé d'assurance-santé);
- les fonds de la personne qui les utilise et qui se les procure par elle-même (p. ex., en faisant appel à un fournisseur du secteur privé).

La *prestation* de ces services peut pareillement provenir de sources variées, y compris :

- la famille et les amis;
- des particuliers ou des organisations bénévoles œuvrant dans la collectivité;
- des organismes fournisseurs (voir la définition à la page 3);
- des entreprises privées;
- des centres communautaires.

En règle générale, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée subventionne les services suivants :

- les services à domicile par des professionnels de la santé,
- les services de soins personnels et de soutien de la personne,
- les services d'aide familiale.

Ce sont les CASC locaux qui déterminent les niveaux de services disponibles et les personnes qui y sont admissibles.

Pour ce qui est des services de soutien communautaire, bien qu'il arrive parfois que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée subventionne une partie de leur coût, ce ne sont pas les CASC qui déterminent l'admissibilité à ces services (exception faite de certains services de relève) ni les niveaux de services qu'une personne peut obtenir, et ces services coûtent en général quelque chose à la personne qui les utilise. **Les personnes âgées font souvent appel à différentes sources de prestation et de financement des services dont elles ont besoin.**

En lisant ce qui suit, n'oubliez par ailleurs pas que la disponibilité des services dont il est question ici variera selon l'endroit où vous habitez.

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

1. Les services à domicile par des professionnels de la santé

La prestation de services à domicile par des professionnels de la santé peut vous aider à rester en santé, à vous remettre d'une maladie ou d'une blessure ou encore à apprendre quelles précautions vous devez prendre si vous souffrez d'un trouble médical. Vous pouvez en bénéficier soit de façon temporaire, durant votre convalescence à la sortie de l'hôpital, soit de façon permanente. Ces services peuvent inclure l'évaluation de vos besoins, la planification et la prestation des soins ou encore votre éducation à la manière de prendre soin de vous-même.

Les professionnels de la santé qui peuvent vous fournir des services à domicile sont décrits ci-après :

Soins infirmiers Les infirmières ou infirmiers autorisés (IA) et les infirmières ou infirmiers auxiliaires autorisés (IAA) sont qualifiés pour évaluer vos besoins en matière de soins de santé, planifier vos soins et évaluer les résultats qu'ils produisent, de même que pour apprendre à d'autres personnes comment effectuer certains actes et pour surveiller qu'elles le font correctement. Une infirmière pourra par exemple venir chez vous pour changer un pansement et vous montrer (ou montrer à votre aidante ou aidant naturel) comment changer le pansement, vous expliquer les choses à surveiller et vous dire quoi faire en cas de complication.

Physiothérapie Les physiothérapeutes ont pour rôle d'évaluer votre motricité et de déterminer comment l'améliorer ou du moins éviter qu'elle ne se détériore davantage. Si vous avez subi une opération à la hanche, par exemple, votre physiothérapeute mesurera la souplesse de votre articulation, vous montrera quels exercices vous pouvez faire pour la renforcer et prendra vos mesures pour déterminer quelle cane ou marchette il vous faut.

Ergothérapie Les ergothérapeutes ont pour rôle d'évaluer votre fonctionnement physique au jour le jour et de recommander des moyens de l'améliorer. Si vous faites de l'arthrite, par exemple, et que celle-ci empire, votre ergothérapeute pourra vous recommander et vous décrire des moyens de minimiser la gêne que cette maladie peut occasionner, tels que l'emploi d'une coutellerie spéciale ou des façons de rendre un fauteuil favori plus confortable.

Travail social Les travailleuses et travailleurs sociaux ont pour rôle de vous fournir, à vous comme à vos proches, les renseignements et les conseils dont vous pouvez avoir besoin pour faire face à la détérioration de vos capacités physiques et à d'autres changements. La travailleuse ou le travailleur à qui vous aurez affaire pourra aussi vous aider à trouver des réponses à vos besoins affectifs et sociaux.

Orthophonie Les orthophonistes ont pour rôle d'évaluer votre élocution et votre vocabulaire et de vous aider à améliorer ou à maintenir leur qualité. Si vous avez subi un accident vasculaire cérébral, par exemple, votre orthophoniste fera de son mieux pour vous aider à retrouver la parole.

Services de diététique Les diététistes ont pour rôle d'évaluer vos besoins nutritionnels et d'établir un plan pour vous aider à adopter ou à maintenir une alimentation appropriée en fonction de votre état de santé. Si vous venez d'apprendre que vous avez un diabète, par exemple, votre diététiste pourra évaluer vos habitudes alimentaires et vous aider à les modifier.

Remarque : Si vous recevez, à domicile, des services de professionnels de la santé que vous a procurés votre CASC, la prestation de ces services pourra dans certains cas inclure l'apport de fournitures. Vous pourrez aussi emprunter, louer ou acheter l'équipement dont vous pourriez avoir besoin à long terme (p. ex., une marchette, une chaise de baignoire ou un lit spécial genre lit d'hôpital).

Si vous êtes admissible à des services dont la prestation est coordonnée par votre CASC, ce dernier se chargera de vous procurer les services à domicile par des professionnels de la santé dont vous avez besoin et ces services seront payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Sinon, vous pouvez vous procurer ce type de services directement auprès des professionnels concernés, moyennant paiement.

2. Les services de soins personnels et de soutien de la personne

On entend par « soins personnels » et « soutien de la personne » différentes formes d'aide que vous pouvez obtenir pour l'accomplissement des activités essentielles de la vie quotidienne. Les personnes qui assurent ce type de services portent des titres divers, notamment « préposée ou préposé aux services de soutien à la personne », « aide-soignante ou aide-soignant », « préposée ou préposé aux soins personnels » ou encore « aide aux services à la personne ». Dans tous les cas, il s'agit d'une personne qui vient chez vous pour vous aider avec :

- votre toilette, y compris la douche ou le bain, l'hygiène buccale, les shampoings et la coiffure, les soins de la peau préventifs ou encore les soins réguliers des mains et des pieds;
- votre instaliation dans votre lit, un fauteuil ou un véhicule;
- votre habillage et déshabillage;
- la prise de vos repas;
- vos besoins d'élimination;
- l'accompagnement à des rendez-vous.

La personne qui vous apportera ces différentes formes de soins et de soutien, le cas échéant, pourra soit vous aider physiquement à accomplir ces diverses activités, soit simplement se tenir à vos côtés par mesure de sécurité, prête à intervenir en cas de besoin, pendant que vous accomplissez ces activités vous-même. Elle pourra aussi contribuer à votre confort et à votre sécurité en vous aidant avec des tâches ménagères.

Si vous êtes admissible à des services dont la prestation est coordonnée par votre CASC, les services de soins personnels et les services de soutien de la personne dont vous avez besoin seront payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Sinon, vous pouvez vous procurer ce type de services directement auprès de divers organismes fournisseurs, auquel cas ils vous coûteront sans doute quelque chose. Vous aurez peut-être droit à une subvention, selon votre situation financière.

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

3. Les services d'aide familiale

Les services d'aide familiale, parfois aussi appelés services d'aide ménagère, peuvent améliorer votre confort et votre sécurité à domicile. Ils incluent une assistance avec des activités ordinaires telles que la planification et la préparation des repas, les achats, les petites corvées ménagères, y compris le lavage, le règlement de vos factures ou encore vos transactions bancaires.

Si vous êtes admissible à des services dont la prestation est coordonnée par votre CASC, les services d'aide familiale seront payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Sinon, vous pouvez vous procurer ce type de services directement auprès de divers fournisseurs, auquel cas ils vous coûteront sans doute quelque chose. Vous aurez peut-être droit à une subvention, selon votre situation financière.

4. Les services de soutien communautaire

Les services de soutien communautaire peuvent vous aider à rester en santé et à maintenir votre autonomie tant que vous demeurez à domicile. Ces services, très variés, peuvent vous être fournis soit à domicile, soit dans un local tel qu'un centre communautaire.

Les services de soutien communautaire sont en général assurés par des personnes qui travaillent ou qui font du bénévolat pour des organismes à but non lucratif.

Cette section du guide décrit les divers types de services de soutien communautaire que vous pourrez peut-être obtenir, selon l'endroit où vous habitez. *Un paiement est souvent exigé des personnes qui utilisent les services ci-après. Selon votre situation financière, vous aurez peut-être droit à une subvention pour le paiement de certains de ces services.*

> Pour obtenir la liste complète des organismes qui fournissent des services de soutien communautaire dans votre secteur, adressez-vous à votre CASC. Si vous désirez vous renseigner sur les services disponibles à l'échelle de la province, veuillez appeler l'Association ontarienne de soutien communautaire, au 1 800 256-3010, ou visiter son site Web, à l'adresse www.ocsa.on.ca, et cliquer sur « Care Guide ».

La sécurisation

Il existe trois types de services qui peuvent vous aider à combattre tout sentiment d'isolement et d'insécurité que vous pourriez avoir si personne ne vit avec vous.

Les vérifications ponctuelles Les vérifications ponctuelles sont effectuées par une personne bénévole qui vous téléphone ou qui vient vous voir régulièrement pour vérifier si vous avez besoin de quoi que ce soit. Vous pouvez aussi téléphoner à cette personne lorsque vous avez besoin d'aide.
Vous n'aurez rien à payer pour ce service.

Les visites amicales Les visites amicales sont des visites faites à intervalles réguliers par une personne bénévole, qui peut aussi vous accompagner pour faire des achats ou aller à la banque, par exemple.
Vous n'aurez rien à payer pour ce service.

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

Les interventions d'urgence Les systèmes d'intervention d'urgence, exploités par des entreprises privées, sont basés sur des dispositifs électroniques qui vous permettent, 24 h sur 24, de communiquer en cas d'urgence avec un centre d'intervention. Ces dispositifs peuvent par exemple prendre la forme d'un bouton d'appel accroché à un collier. Si vous faites une chute et que vous êtes incapable de vous relever, vous n'avez qu'à appuyer sur ce bouton pour que quelqu'un vienne vous aider, même au milieu de la nuit.
Vous devrez payer un certain montant pour ce service.

Les services de repas
Il existe différents types de services qui peuvent vous aider à manger des repas sains et équilibrés. Les uns vous livrent les repas à domicile, les autres vous invitent à vous rendre dans une salle communautaire où l'on vous servira à manger dans un cadre convivial.

Les services de repas à domicile
En Ontario, les services de repas à domicile, familièrement appelés « popote roulante », sont principalement assurés par l'organisation Meals-on-Wheels Ontario Inc./La Popote roulante de l'Ontario. Vous pourrez bénéficier d'une livraison quotidienne jusqu'à sept jours sur sept, selon vos besoins et la disponibilité de ce type de service dans votre secteur. La livraison des repas est confiée à des bénévoles, dont la venue régulière représente non seulement un agréable contact humain, mais une façon de vérifier que tout va bien chez vous.
Vous devrez payer un certain montant pour ce service, basé sur le coût de la nourriture et de sa préparation (p. ex., entre 4 et 10 $ par repas). Il se peut que vous ayez droit à une subvention.

Les repas collectifs et le ramassage-repas Divers organismes offrent l'occasion de manger des plats nutritifs en bonne compagnie. Ils peuvent en plus venir vous prendre à la maison pour vous conduire à l'endroit où ces repas sont servis et vous reconduire chez vous par la suite.
Vous devrez payer un certain montant pour ce service, basé sur le coût de la nourriture et de sa préparation (p. ex., entre 4 et 10 $ par repas). Le coût total peut atteindre 22 $ par participation à un repas, si le transport aller et retour est compris. Il se peut que vous ayez droit à une subvention.

Les entreprises privées Il existe de plus en plus d'épiceries et d'autres magasins qui offrent, moyennant paiement, la livraison de repas frais ou congelés.

Les transports
Si vous avez besoin d'aide pour vous rendre quelque part en toute sécurité, que ce soit pour un rendez-vous médical, pour faire des achats, pour des activités sociales ou des programmes de loisirs, plusieurs solutions sont envisageables.

Votre famille et vos amis Vous trouverez peut-être quelqu'un parmi les membres de votre famille ou vos amis pour vous conduire où vous désirez vous rendre, ou vous pouvez appeler un taxi.

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

Les services de transport accompagné
Si vous avez besoin de services de transport parce que vous avez une déficience physique ou cognitive, il existe des services de transport, avec accompagnement, qui peuvent vous aider à tenir des rendez-vous ou à accomplir d'autres activités essentielles. Le transport peut se faire dans la voiture d'une personne bénévole ou en véhicule communautaire, selon vos besoins et selon les disponibilités dans votre secteur.
Vous devrez payer un certain montant pour ce service pour couvrir le coût du transport (p. ex., entre 20 ¢ et 45 ¢ par kilomètre). Il se peut que vous ayez droit à une subvention.

Les transports en commun municipaux
Les transports en commun de certaines municipalités offrent un service de cueillette et de dépôt porte-à-porte, voire des véhicules accessibles en fauteuil roulant, aux personnes qui ont des besoins particuliers, généralement pour des raisons de santé.
L'utilisation de ces services est soumise au paiement d'un montant forfaitaire.

Les transports communautaires adaptés
Certains clubs philanthropiques (p. ex., le Club Rotary ou le Club Lions), groupements religieux ou autres organismes de bienfaisance offrent des services de transport qui peuvent vous conduire à des rendez-vous médicaux ou ailleurs.
Certains de ces organismes vous demanderont un paiement pour ce service, d'autres non.

Les services de relève des aidantes et aidants naturels
L'aidante ou l'aidant naturel d'une personne, qui est souvent un membre de sa famille, peut obtenir divers services de soutien pour souffler un peu et s'occuper d'autre chose. Qualifiés de « services de relève », ces services peuvent prendre la forme soit de services de relève à domicile, soit de programmes de jour pour adultes ou encore de séjours de courte durée en établissement.

Les services de relève à domicile Les services de relève à domicile font que quelqu'un vient chez vous pour vous apporter l'aide dont vous avez besoin (p. ex., des soins personnels) et ainsi permettre au membre de votre famille qui est votre aidante ou aidant naturel de se reposer ou de se changer les idées.

Les programmes de jour pour adultes
Les programmes de jour pour adultes prennent la forme d'activités sociales ou thérapeutiques qui vous sont proposées ailleurs qu'à votre domicile et pendant la durée desquelles votre aidante ou aidant naturel peut s'occuper d'autre chose.

Ces programmes prévoient en général des activités physiques et récréatives, des repas, le transport aller-retour entre le domicile et l'endroit où les programmes sont offerts, ainsi que certains soins personnels.
Si vous êtes admissible à des services dont la prestation est coordonnée par votre CASC, les services de relève à domicile et les programmes de jour pour adultes seront payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Sinon, vous pouvez vous procurer ce type de services directement auprès d'un fournisseur, auquel cas ils vous coûteront sans doute quelque chose. Concernant les programmes de jour pour adultes, vous devrez payer un certain

montant pour ce service, pour couvrir les frais des repas et, s'il y a lieu, des transports (environ 15 à 48 $ par jour). Il se peut que vous ayez droit à une subvention.

Les séjours de courte durée dans un établissement Les séjours de courte durée permettent d'obtenir des soins temporaires dans un établissement de soins de longue durée.
Vous devrez payer un certain montant pour ce service, pour couvrir une partie (votre « quote-part ») des frais de l'hébergement et des repas (environ 31 $ par jour).

Pour en savoir plus sur les séjours de courte durée dans un établissement de soins de longue durée, veuillez vous reporter au Chapitre 3, « Les possibilités de soins en résidence ou en établissement », à la page 23.

Les services de bénévoles visiteurs pour les malades en phase terminale
Les personnes qui bénéficient de soins en fin de vie ont aussi besoin de services de soutien affectif et physique. Leurs besoins spécifiques, ou ceux de leurs aidantes et aidants naturels, peuvent faire l'objet d'une évaluation individuelle, suite à quoi des bénévoles visitent les personnes concernées à domicile pour leur apporter le soutien nécessaire.

Les groupes de soutien et le counseling pour ceux et celles qui s'occupent d'une personne âgée
Ces formes de soutien visent à répondre aux besoins sociaux et affectifs des personnes qui s'occupent d'une aînée ou d'un aîné. Elles sont offertes aux soignantes et soignants comme aux aidantes et aidants naturels, soit individuellement, soit en groupes.

Le counseling individuel On parle de counseling lorsqu'une personne membre d'une profession de la santé, par exemple une psychologue, un travailleur social ou une infirmière, vous écoute lui exposer vos problèmes et vous donne aussi bien des conseils qu'un soutien moral. Vous pourrez peut-être trouver un soutien similaire auprès de vos amis, de votre famille ou de votre communauté religieuse, selon le cas.
Un certain paiement peut être exigé pour ce service. Des subventions sont parfois disponibles.

Les services d'information, d'éducation et de formation Il existe des services d'information, d'éducation et de formation qui peuvent aider les soignantes et soignants ou les membres de la famille d'une personne âgée, autrement dit ses aidantes et aidants naturels, à mieux faire face aux besoins de cette personne.

Les groupes d'entraide L'objectif principal des groupes d'entraide (écoute attentive, soutien moral ou éducation, par exemple) et les personnes qui sont admises à ces groupes peuvent varier. Cherchez celui qui vous mettra à l'aise et qui pourra répondre à vos besoins en matière d'information et de soutien.
Certains organismes exigeront un paiement pour la participation à leurs groupes d'entraide, d'autres non.

L'entretien ménager et la réparation domiciliaire
Si vous avez besoin d'aide avec des corvées lourdes, notamment des travaux de réparation et d'entretien, le déblaiement de la

neige, le nettoyage de vos fenêtres ou des dépannages en cas de panne d'électricité ou de problème de plomberie, vous pouvez vous tourner vers certains organismes communautaires ou différentes entreprises privées, qui pourront vous aider à coordonner ces services. *Les personnes qui utilisent ces services paient en général directement la personne qui vient effectuer les travaux ou l'entreprise qui l'emploie. Un organisme communautaire peut servir d'intermédiaire pour se procurer ce type de services.*

Les soins des pieds

Vous pouvez aussi obtenir de l'aide pour prendre soin de vos pieds, y compris la surveillance de leur état, la prise de bains de pieds, un massage de vos pieds et la coupe de vos ongles d'orteils.
Certains organismes fournisseurs vous demanderont un paiement pour ce service, d'autres non.

Les programmes d'activités sociales

Il existe divers types de centres communautaires qui proposent aux personnes âgées aussi bien des services sociaux que des activités de loisirs et d'apprentissage, afin de les encourager à contribuer à la vie de la société et à entretenir des relations avec des personnes plus jeunes. Souvent qualifiés de « club de l'âge d'or », « cercle du troisième âge », etc., ces organismes impliquent les personnes âgées dans leur fonctionnement au jour le jour, que ce soit par l'entremise de leur participation à leur conseil d'administration, de leur consultation en matière de planification des programmes ou de diverses activités de bénévolat.

Quelques mots à propos des logements avec services de soutien

La location de ces logements prévoit dès le départ la prestation, sur place, de différents services de soutien et de soins personnels et de services d'aide familiale essentiels. Les logements avec services de soutien sont en principe considérés un service communautaire : toutefois, vu que cette solution peut obliger une personne *à déménager pour s'installer dans un logement où ces services sont offerts*, ils ont été inclus dans le présent guide parmi les possibilités de soins en résidence ou en établissement. Pour en savoir plus sur les logements avec services de soutien, veuillez vous reporter au chapitre 3, « Les possibilités de soins en résidence ou en établissement », à la page 23.

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

Qu'y a-t-il de mieux pour vous en matière de *services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire?*

C'est votre situation personnelle qui dictera quelle est, pour vous, la meilleure combinaison de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire.

Au moment de réfléchir à ce qu'il y aurait de mieux pour vous, n'oubliez pas que vous pouvez très bien utiliser un seul service, ou une combinaison de services, selon vos besoins en matière de soins et la nature des services disponibles près de chez vous.

N'hésitez pas à prendre conseil auprès du personnel de votre centre d'accès aux soins communautaires (CASC) avant de décider ce qu'il y a de mieux pour vous.

Le présent chapitre décrit les facteurs dont vous devrez tenir compte pour déterminer ce qui vous conviendrait le mieux :

1 *Vos besoins*

Quelle est la quantité de services dont j'ai besoin? De quels types de services s'agit-il?

La quantité de services dont vous avez besoin varie suivant la nature des choses que vous ne pouvez plus faire sans aide et suivant le temps requis pour accomplir ces choses. Deux facteurs clés sont la stabilité de votre état et la question de savoir dans quelle mesure c'est l'aide d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé qu'il vous faut. Pour bien saisir vos besoins au jour le jour, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce que je suis capable de :
  - préparer tous mes repas?
  - prendre un bain en toute sécurité, sans aide?
  - m'habiller et me déshabiller, sans aide?
  - nettoyer et entretenir mon logement?
  - me rendre à un service de consultations externes ou à un hôpital pour y obtenir des services de santé?
- Est-ce que je me sens en sécurité chez moi?

Si vous avez répondu **non** à n'importe laquelle de ces questions, il existe sans doute des services de soutien à domicile et des services de soutien communautaire qui pourraient vous aider. La combinaison de services qui vous conviendra le mieux variera *selon la nature et l'étendue de l'aide dont vous avez besoin* et selon que vous cohabitez ou non avec quelqu'un qui peut vous donner un coup de main.

2 *Vos préférences*

Qu'est-ce qui m'importe le plus, me tient vraiment à cœur?

Si vous envisagez de continuer à vivre chez vous, réfléchissez aux questions suivantes :

- Est-ce que j'aimerais mieux recevoir l'aide d'une personne de connaissance, d'un membre de ma famille ou d'une amie, par exemple, ou d'une personne engagée et payée pour s'occuper de moi?
- Est-ce que j'aimerais, dans la mesure du possible, recevoir des services de soutien à domicile? Ou est-ce que ne préfèrerais pas profiter des programmes communautaires existants et me déplacer pour obtenir des services à un endroit où je pourrai interagir avec d'autres personnes?

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

Vos réponses à ces questions joueront sur la combinaison et la prestation des services susceptibles de répondre à vos besoins, de même que sur leurs coûts respectifs.

3 *Votre réseau de soutien*

Quelle est l'aide que peuvent m'apporter ma famille et mes amis?

Avec un peu de chance, vous pouvez compter sur l'aide de vos amis, des membres de votre famille ou encore de certains voisins ou d'autres bénévoles. Tout ce que ces personnes peuvent faire pour vous aider, si elles en ont le temps et qu'elles en sont capables, jouera aussi sur votre planification. Voici quelques-unes des questions que vous avez intérêt à vous poser pour déterminer dans quelle mesure votre famille et vos amis peuvent vous aider :

- Est-ce que mes besoins incluent des tâches que seuls des professionnels de la santé ou d'autres personnes spécialement formées à cet effet peuvent accomplir?
- Est-ce que l'aide dont j'ai besoin pourrait très bien m'être fournie par un membre de ma famille ou quelqu'un parmi mes amis, et si oui, combien de fois cette personne serait-elle disponible pour s'occuper de moi?
- Est-ce que je peux compter sur l'aide de mes amis ou de ma famille?

En règle générale, ce qui vous permettra de continuer à vivre chez vous tout en bénéficiant de l'aide dont vous avez besoin est une combinaison de services rendus tant par vos proches que par des fournisseurs de services rémunérés. *Trouver la combinaison idéale pour vous* est à la clef de la satisfaction de vos besoins.

4 *Votre admissibilité*

Quels sont les services de soutien à domicile et les services de soutien communautaire auxquels je suis admissible?

Le gouvernement et les autres bailleurs de fonds qui financent les services tiennent à s'assurer qu'ils soient offerts aux personnes qui en ont le plus grand besoin. C'est pourquoi l'obtention des services est soumise à des critères d'admissibilité qui accordent en général la priorité aux personnes ayant les besoins les plus urgents ou les plus importants.

Le gouvernement décide des critères d'admissibilité aux services fournis par les CASC, et en particulier de la clientèle à laquelle un service est destiné ou encore des conditions d'octroi d'une priorité quelconque. Les critères d'admissibilité à d'autres types de services sont fixés soit par le gouvernement, soit par directement par l'organisme fournisseur d'un service.

Vous pouvez vous renseigner sur votre admissibilité en vous adressant soit à votre CASC, soit directement aux organismes fournisseurs dans votre secteur. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au chapitre 4, « Les dispositions à prendre », à la page 39.

Chapitre 2 : Les possibilités de soutien à domicile et de soutien communautaire

5 *Vos choix*

Quels sont les services de soutien à domicile et les services de soutien communautaire disponibles près de chez moi?

La disponibilité des services (autrement dit, la nature des services offerts et leur étendue, de même que le délai d'attente avant de pouvoir en bénéficier) varie d'un endroit à l'autre de la province. Les personnes ayant des besoins plus importants et plus urgents peuvent par exemple recevoir des services plus importants ou dans un délai plus court que d'autres. Selon votre lieu de résidence, la prestation d'un service pourra varier : il se pourrait par exemple que, dans votre secteur, la popote roulante ne livre que des repas congelés, et cela une fois par semaine, alors qu'ailleurs, il est possible de se faire livrer chaque jour un repas chaud.

Votre CASC pourra vous donner plus de détails sur la disponibilité des services dans votre secteur.

6 *Vos finances*

Qu'est-ce que je peux me payer?

Les considérations financières sont très importantes pour la plupart des gens pour ce qui est de déterminer quelle est la meilleure solution dans leur situation. Au moment d'examiner les différentes solutions envisageables, n'oubliez pas de tenir compte des facteurs suivants :

- le niveau de financement public ou de subvention des services;
- les autres sources de financement auxquelles vous pouvez avoir accès, le cas échéant, par exemple un régime privé d'assurance-santé;
- l'aide que vos proches peuvent vous apporter, le cas échéant;
- l'aide que vous pouvez obtenir auprès d'organismes de bienfaisance (p. ex., des groupements religieux ou des organismes communautaires à but non lucratif);
- vos propres ressources financières.

Beaucoup de gens s'arrangent pour minimiser leurs coûts en faisant appel à diverses sources de soutien et de financement.

7 *Vos contraintes de temps*

Combien de temps me reste-t-il avant de devoir prendre une décision?

Combien de temps avez-vous pour prendre une décision? Six mois? Trois mois? Ou seulement quelques semaines? Le degré d'urgence avec lequel vous avez besoin d'aide ou avec lequel vous devez prendre une décision (y compris les risques associés à tout report de cette décision) jouera bien sûr sur le temps que vous pourrez passer à étudier et à comparer les différentes solutions envisageables.

Le plus rapidement vous obtiendrez une évaluation de vos besoins, et plus vous aurez de temps pour vous renseigner sur les choix qui s'offrent à vous. Au moment de planifier vos services ou vos soins, n'oubliez pas non plus que certains organismes fournisseurs ont une liste d'attente.

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

- Tour d'horizon des soins en résidence ou en établissement
- Comparaison des types de résidences ou d'établissements
- Qu'y a-t-il de mieux pour vous en matière de *soins en résidence ou en établissement?*

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

Tour d'horizon des soins en *résidence ou en établissement*

1. Les logements avec services de soutien

Qu'entend-on par « logements avec services de soutien »?

Les logements avec services de soutien sont destinés aux personnes âgées (ou handicapées) capables de vivre de façon autonome avec une quantité moyenne de services de soins personnels et de services de soutien. Il existe divers types de logements avec services de soutien. Il s'agit souvent soit d'un appartement, soit d'un hébergement dans un foyer de groupe, dont le loyer peut être indexé sur le revenu.

Les immeubles qui comportent des logements avec services de soutien sont la propriété de la municipalité où ils se situent, d'un organisme à but non lucratif (p. ex., une association pour le troisième âge, un club philanthropique ou encore un groupement religieux ou culturel) et parfois, d'une entreprise privée, qui en assurent aussi l'exploitation.

Comment présenter une demande

Vous pouvez présenter votre demande directement au fournisseur de logements avec services de soutien de votre choix. Votre CASC peut vous remettre une liste des fournisseurs de logements avec services de soutien dans votre secteur.

Les critères d'admissibilité

Les logements avec services de soutien sont réservés aux personnes qui nécessitent jour après jour des services de soins personnels et d'autres services de soutien et qui doivent pouvoir compter sur la disponibilité de ces services 24 h sur 24.

Qu'est-ce qui caractérise les logements avec services de soutien?

Il existe deux types d'hébergement :

En appartement, ce sont soit des studios, soit des logements à une ou deux chambres, pouvant accueillir une personne seule ou un couple. Certains immeubles ne comportent que quelques logements dont les locataires ont besoin de services de soutien, d'autres ne comportent que ce type de logements ou presque.

En foyer de groupe, chaque locataire dispose de sa propre chambre à coucher, mais partage parfois la salle de bains, de même que des aires communes servant de cuisine et de salle à manger.

Services Les services incluent d'ordinaire des services de soins personnels et de soutien de la personne (fournis de façon quotidienne et disponibles 24 h sur 24 comme services d'urgence ou de secours) et des services d'aide familiale indispensables.

Les locataires peuvent aussi, en cas de besoin, demander à obtenir, par l'intermédiaire de leur CASC, des services de soutien communautaire additionnels ou encore la prestation de services à domicile par des professionnels de la santé.

Coûts

Les coûts d'hébergement, autrement dit les loyers des logements avec services de soutien, sont basés sur le loyer du marché de logements ordinaires comparables.

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

Vous aurez peut-être droit à un supplément au loyer, auquel cas le maximum que vous aurez à payer sera 30 pour 100 du revenu de votre ménage. Il y a généralement une liste d'attente pour les logements subventionnés.

Pour avoir droit à un supplément au loyer, vous devez être citoyenne ou citoyen canadien, résidente ou résident permanent ou encore demandeuse ou demandeur du statut de réfugié. Par ailleurs, si vous êtes propriétaire de votre logement (appartement ou maison), vous devrez le vendre dans les six mois qui suivront votre emménagement dans un logement subventionné. Enfin, chaque municipalité est libre d'imposer d'autres limites aux biens ou aux revenus des personnes admissibles à un supplément au loyer.

Les coûts des services de soutien sont entièrement pris en charge par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Vous n'aurez pas à payer pour les services de soutien dont vous avez besoin, mais seulement pour les services facultatifs dont vous voudrez profiter, le cas échéant (p. ex., les sorties organisées ou les services de coiffure).

Contrats ou ententes touchant la prestation des services

Si vous décidez de devenir locataire d'un logement avec services de soutien, vous devrez conclure un bail avec le locateur. En ce qui concerne les services de soutien sur lesquels vous pourrez compter, vous devrez signer un contrat ou une entente avec le fournisseur de services décrivant quels services vous seront fournis et comment, et faisant ressortir tout frais que vous aurez à acquitter pour les services facultatifs que vous aurez demandés, le cas échéant.

Note : Dans certains cas, un seul et même organisme sera le locateur et le fournisseur de services.

Lois applicables et surveillance gouvernementale

Les logements avec services de soutien sont, comme tout autre logement locatif, régis par la *Loi de 1997 sur la protection des locataires.*

Les services de soutien qui sont subventionnés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sont régis par la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée.* Les bureaux régionaux du ministère surveillent leur prestation par les organismes fournisseurs.

Les logements sociaux pour personnes âgées sont des logements abordables (avec ou sans services de soutien) destinés aux personnes âgées ou autres ayant des revenus faibles ou modestes. Ce sont les municipalités qui financent et qui administrent l'ensemble des logements sociaux. Leur locateur peut être une municipalité ou encore un organisme à but non lucratif ou une entreprise privée.

Pour savoir comment trouver les logements sociaux disponibles dans un secteur donné, veuillez vous reporter au chapitre 6, « Ressources et aide-mémoire », à la page 49.

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

2. Les maisons de retraite

Qu'entend-on par « maison de retraite »?

Les maisons de retraite sont des ensembles de logements locatifs à but lucratif destinés aux personnes âgées qui ont les moyens de gérer et de payer l'assistance dont elles ont besoin.

Leur clientèle est principalement composée de personnes âgées qui n'ont besoin que d'une aide minimale ou moyenne dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne. Les maisons de retraite permettent aux personnes âgées de continuer à vivre avec le plus d'autonomie possible, tout en ayant accès à certains services et en pouvant profiter de diverses activités sociales.

Les maisons de retraite sont également qualifiées de « résidences pour retraités » ou d'ensembles de « logements avec assistance ».

Comment présenter une demande

Vous pouvez présenter votre demande directement à l'exploitant de la maison de retraite qui vous intéresse. Vous n'aurez pas à présenter de certificat médical attestant que vous n'avez besoin que de peu de services. L'exploitant de la maison de retraite pourra par contre procéder à une évaluation de vos besoins, afin de s'assurer qu'il sera capable d'y satisfaire ou que vous remplissez bien ses critères d'admissibilité.

Votre centre d'accès aux soins communautaires (CASC) peut vous fournir une liste des maisons de retraite dans votre secteur. La Ontario Residential Care Association (ORCA) diffuse par ailleurs sur son site Web (ou par écrit, sur simple demande), un répertoire de toutes les maisons de retraite ontariennes qui lui sont affiliées. Pour en savoir plus, reportez-vous au chapitre 6, « Ressources et aide-mémoire », à la page 49.

Les critères d'admissibilité

Les critères d'admissibilité varient considérablement d'une maison de retraite à l'autre, étant donné la grande diversité des types d'hébergement et des services qui y sont offerts.

Qu'est-ce qui caractérise les maisons de retraite?

Hébergement Les maisons de retraite offrent divers types d'hébergement, allant de chambres partagées aux studios ou logements à une ou deux chambres. Leur confort varie considérablement. La plupart des maisons de retraite comportent des salles à manger, ainsi que des salles communes ou des salons. Certaines présentent aussi d'autres agréments, tels qu'une boutique de confiserie et d'articles divers, un salon de coiffure, une chapelle, une bibliothèque, un jardin ou des salles de réception. Certains organismes fournisseurs qui exploitent ce type de maison exploitent aussi un établissement de soins de longue durée, ce qui peut jouer sur les installations mises à la disposition des pensionnaires de la maison de retraite.

Services La plupart des maisons de retraite offrent des services de repas, d'aide ménagère et de blanchisserie, de même que des activités sociales et récréatives. La nature, l'étendue et le coût de leurs services d'aide ménagère, de soins personnels et de santé varient grandement. **Les maisons**

de retraite peuvent convenir aux personnes qui n'ont *pas* besoin de soins infirmiers 24 h sur 24.

Coûts (par personne) *Vu que les maisons de retraite ne sont pas financées par le gouvernement provincial, la totalité des coûts associés à l'hébergement et aux services qu'une telle maison peut vous offrir sont à votre charge.*
D'ordinaire, les maisons de retraite exigent le paiement d'un montant mensuel forfaitaire incluant les coûts de l'hébergement et des services. Ce montant peut se situer entre environ 1500 et 5000 $ par mois pour une chambre privée et ses services. Moyennant paiement d'une somme additionnelle, vous pouvez, si vous le désirez, obtenir des services facultatifs ou plus importants.

Les maisons de retraite proposent parfois des formules très souples à leur clientèle. Bon nombre d'entre elles vous permettront par exemple d'accepter ou non leurs services de repas ou autres. Vous pourrez aussi vous absenter pendant une durée prolongée (par exemple pour aller en vacances) sans perdre votre droit de résidence dans la maison de retraite, à condition de continuer de payer votre loyer et les autres montants exigibles. En cas d'hospitalisation pour une durée indéterminée ou de déménagement, vous devrez donner 30 jours de préavis écrit à l'exploitant de la maison de retraite avant de pouvoir annuler votre location.

Contrats ou ententes concernant la prestation de services Dès le moment où vous emménagez dans une maison de retraite, le cas échéant, son propriétaire devient votre locateur. **La *Loi de 1997* sur la protection des locataires oblige celui-ci à vous remettre un bail ou une entente de location écrite, de même qu'une trousse d'information. Avant votre emménagement, vous devrez signer les documents contenus dans cette trousse, qui décrivent votre combinaison d'hébergement et de services, les montants exigibles pour la prestation des services, le nombre de personnes employées par l'établissement et leurs qualifications, le système d'intervention d'urgence, de même que la marche à suivre pour porter plainte.**

Lois applicables et surveillance gouvernementale Les maisons de retraite ne sont pas réglementées par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, sauf en ce qui concerne les questions de santé publique. Les ententes de location conclues en vue d'un hébergement au sein d'une telle maison sont soumises à la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*. Les services d'hébergement et de préparation des repas offerts par les maisons de retraite sont eux soumis à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, et donc aux règles établies en application de celle-ci concernant la préparation des aliments, l'hygiène et la qualité de l'eau. Les services de santé publique inspectent régulièrement les cuisines des maisons de retraite. Plusieurs municipalités ont par ailleurs adopté des règlements régissant l'exploitation des maisons de retraite et les services qu'elles offrent à leur clientèle.

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

3. Les établissements de soins de longue durée

Qu'entend-on par « établissements de soins de longue durée »?

Les établissements de soins de longue durée sont des établissements spécialement conçus pour accueillir des personnes qui nécessitent la disponibilité, à toute heure, de services de soins infirmiers, de l'aide quotidienne avec les soins personnels ou un milieu de vie sécuritaire, voire toutes ces choses. Les établissements de soins de longue durée offrent des niveaux de soins plus élevés que ceux typiquement disponibles dans une maison de retraite ou un logement avec services de soutien.

Ils sont la propriété de divers types d'organismes, qui en assurent l'exploitation :

- **Les maisons de soins infirmiers** sont généralement exploitées par des entreprises privées, mais parfois aussi par des organismes à but non lucratif.
- **Les foyers municipaux pour personnes âgées** sont la propriété des municipalités, qui sont souvent tenues d'exploiter un foyer pour personnes âgées dans leur zone géographique, seules ou en partenariat avec une autre municipalité.
- **Les foyers de bienfaisance pour personnes âgées** appartiennent généralement à des organismes à but non lucratif et sont exploités au profit de personnes appartenant à certains groupes religieux, communautaires ou culturels.

Comment présenter une demande

Vous devez passer par votre CASC. En effet, la seule façon de demander l'admission dans un établissement de soins de longue durée est de le faire par l'intermédiaire d'un CASC. Le processus de traitement de votre demande vous donnera la possibilité de demander votre admission dans trois établissements de votre choix maximum (sauf si votre admission est urgente ou si vous ne cherchez qu'à obtenir un séjour de courte durée).

Les critères d'admissibilité

Les critères de base auxquels une personne âgée doit satisfaire pour être admissible à l'emménagement dans un établissement de soins de longue durée sont les suivants :

- avoir une carte Santé de l'Ontario;
- avoir des besoins en matière de soins de santé qu'il est possible de satisfaire dans un établissement de soins de longue durée;
- avoir des besoins en matière de soins de santé qu'aucune combinaison de services communautaires subventionnés par le gouvernement, d'arrangement avec une personne de compagnie ou d'autres services de soutien par une aidante ou un aidant naturel ne peut satisfaire tant que la personne en question réside chez elle.

À ces critères de base doivent s'ajouter **l'un** des besoins ci-après :

- disponibilité de soins infirmiers 24 h sur 24;
- assistance quotidienne avec les soins personnels;
- surveillance permanente durant la journée;

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

- protection contre tout risque de mauvais traitements physiques ou affectifs ou encore d'exploitation financière que pourrait présenter le maintien à domicile, le cas échéant;
- protection contre tout risque de se faire du mal ou de faire du mal à autrui que pourrait présenter le maintien à domicile, le cas échéant.

Quelques mots concernant l'admissibilité d'un conjoint ou d'une conjointe :
Si vous êtes admissible à l'emménagement dans un établissement de soins de longue durée en application des critères ci-dessus ou si votre admission dans un tel établissement est déjà chose faite, votre conjointe ou conjoint ou votre partenaire peut avoir droit à l'admission dans le même établissement, à condition d'avoir une carte Santé de l'Ontario et des besoins en matière de soins de santé qu'il est possible de satisfaire dans l'établissement en question. Vous pouvez prendre les dispositions nécessaires à cette fin par l'intermédiaire de votre CASC.

Si vous voulez en savoir plus sur ces critères d'admissibilité et le processus de traitement d'une demande d'admission dans un établissement, communiquez avec votre CASC et demandez-lui un exemplaire du livret intitulé « L'emménagement dans un établissement de soins de longue durée ».

Vous trouverez les coordonnées de votre CASC au chapitre 6, « Ressources et aide-mémoire », à la page 49.

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

Qu'ont de particulier les établissements de soins de longue durée?

Hébergement Ces établissements offrent différents types de chambres. Leurs pensionnaires paient un certain montant pour leur hébergement, selon le type de chambre choisie. Les expressions « chambre avec supplément » et « hébergement avec services privilégiés » peuvent l'une ou l'autre désigner une chambre à un ou deux lits, tandis que « chambre (ou hébergement) de base » et « hébergement avec services de base » désignent les chambres ordinaires d'un établissement. Les caractéristiques d'une « chambre de base » varient suivant l'âge d'un établissement ou l'année à laquelle il a subi des rénovations, le cas échéant.

La plupart des établissements de soins de longue durée ont une salle à manger et des salles de séjour communes. Certains ont aussi un coin-salon, une boutique de confiserie et d'articles divers, un salon de coiffure, une chapelle, un jardin, voire d'autres installations.

Services Tous les établissements de soins de longue durée offrent une surveillance et l'accès à des soins infirmiers 24 h sur 24. Les autres éléments automatiquement offerts à tous les pensionnaires sont :

- le mobilier élémentaire (p. ex., un lit et une chaise), les repas (adaptés au besoin à tout régime alimentaire spécial), la literie et la blanchisserie, les articles d'hygiène personnelle, les fournitures médicales et les appareils ou accessoires fonctionnels courants (p. ex., une marchette ou un fauteuil roulant pour un usage occasionnel), les services d'entretien ménager, les services de pastorale, des activités sociales et récréatives, le soutien d'éventuelles thérapies, l'administration des médicaments et une assistance avec les activités de la vie quotidienne;
- l'accès 24 h sur 24 à des services de soins infirmiers et de soins personnels, de même qu'à un médecin ou d'autres professionnels de la santé;

Certains établissements offrent aussi des services facultatifs, pour lesquels un paiement additionnel est exigé. Il peut s'agir, entre autres, de services de coiffure, de la câblodistribution, du raccordement d'une ligne téléphonique privée, de services financiers (tels que de l'aide avec les transactions bancaires) ou encore de services de transport.

Les établissements mettent au point un « programme de soins » pour chaque pensionnaire, qu'ils passent en revue et, au besoin, modifient au moins une fois par trimestre. Ils organisent aussi chaque année une réunion avec la famille de chaque pensionnaire pour discuter de ce programme.

Coûts (par personne) *Tous les établissements de soins de longue durée sont financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les pensionnaires versent une « quote-part » pour leur hébergement qui varie suivant leur type de chambre et la durée de leur séjour dans l'établissement :*

- *« séjour de longue durée »* s'entend d'un séjour d'une durée indéterminée;

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

- *« séjour de courte durée »* désigne deux types de séjours, l'un à titre de relève pour les aidantes et les aidants naturels, l'autre à titre de soins de soutien pour les personnes qui ont besoin de temps pour retrouver leurs forces et leur capacité d'autonomie après une hospitalisation, par exemple. Ces séjours peuvent être plus ou moins longs, mais leur durée cumulée ne doit pas dépasser 90 jours par année. Votre CASC détermine si vous êtes admissible à un séjour de courte durée et, le cas échéant, il vous aidera à négocier le nombre de jours consécutifs que pourra durer un tel séjour.

Veuillez vous reporter au tableau ci-après pour connaître les montants des quotes-parts exigibles suivant le type d'hébergement.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée fixe le montant maximal des quotes-parts des pensionnaires et les révise au moins une fois par an. Vous avez donc intérêt à vérifier les montants en vigueur auprès de votre CASC. Voici, à titre d'indication seulement, les quotes-parts qui étaient exigées au 1er juillet 2003 :

Séjour de longue durée		**Quote-part quotidienne maximale**	**Quote-part mensuelle maximale**
Chambre de base	Divers types (selon la date de construction ou de rénovation de l'établissement)	48,69 $	1 480,99 $
Chambre avec supplément	Chambre à 2 lits	56,69 $ (chambre de base plus 8 $ maximum)	1 724,32 $
Chambre avec supplément	Chambre privée	66,69 $ (chambre de base plus 18 $ maximum)	2 028,49 $
Séjour de courte durée		31,67 $	Ne s'applique pas

Vous devrez payer certains montants pour les services facultatifs que vous aurez choisis de recevoir, le cas échéant (p. ex., la télévision par câble ou les services de coiffure).

Subventions publiques Si votre revenu ne vous permet pas de vous payer les frais d'hébergement pour un séjour de longue durée, vous aurez droit à une subvention qui réduira le montant de votre quote-part, mais uniquement pour un hébergement en chambre de base.

Les pensionnaires ayant un faible revenu ou dont le conjoint, la conjointe ou encore le ou la partenaire vit dans la collectivité peuvent avoir droit à une subvention additionnelle prévue en cas de « **séparation involontaire** ». Pour de plus amples renseignements, consultez le livret « **L'emménagement dans un établissement de soins de longue durée** » ou renseignez-vous auprès du personnel de votre CASC ou de l'établissement qui vous intéresse.

Lois applicables et surveillance gouvernementale Les établissements de soins de longue durée sont soumis à trois lois, à savoir la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos* et la *Loi sur les établissements de bienfaisance*. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée fixe les règles que suivent les CASC pour déterminer l'admissibilité à un tel établissement et gérer les admissions.

Le ministère établit par ailleurs les normes relatives aux soins fournis par ces établissements, qu'il inspecte une fois par année. Les établissements sont tenus d'afficher le compte rendu d'une telle inspection, appelée aussi « examen de conformité », et de le distribuer aux pensionnaires, à leurs familles et aux autres personnes intéressées. **Pour obtenir un exemplaire de ce compte rendu, adressez-vous à l'établissement qui vous intéresse ou à votre bureau régional du ministère. Pour connaître les coordonnées de ce bureau, appelez la Ligne INFO du ministère au 1 877 234-4343.**

Enfin, le ministère fournit un incitatif financier aux établissements de soins de longue durée pour les encourager à obtenir leur agrément par un organisme indépendant appelé le « Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) ». Pour en savoir plus sur l'agrément par le CCASS, reportez-vous au chapitre 5, « Le choix d'un organisme fournisseur », à la page 43.

Si vous avez besoin de plus de services que ne peut vous en offrir un établissement de soins de longue durée...
Les « soins prolongés complexes », également appelés « soins continus et complexes », que l'on qualifiait autrefois de « soins aux malades chroniques », sont prodigués dans un hôpital aux personnes ayant besoin de soins plus importants que ceux qu'un établissement de soins de longue durée pourrait leur fournir. Pour en savoir plus, adressez-vous à votre médecin.

Comparaison des divers types de résidences ou d'établissements

	Maison de retraite	Logement avec services de soutien	Établissement de soins de longue durée *(séjour de longue durée)*
Autres appellations possibles…	Résidence pour retraités, foyer pour personnes âgées, logement avec assistance, maison de repos.	Logement à but non lucratif, logement social, logement pour personnes âgées.	Maison de soins infirmiers, foyer pour personnes âgées.
Clientèle visée	Particuliers ou couples qui ont besoin d'aide avec la préparation des repas, d'aide familiale, d'un faible niveau de services de soins personnels, de même que de la disponibilité de quelqu'un 24 h sur 24.	Particuliers ou couples qui ont besoin quotidiennement d'aide avec la préparation des repas, d'aide familiale, de services de soins personnels et de la disponibilité 24 h sur 24 d'une personne formée aux services de soutien à la personne.	Particuliers ayant besoin de soins personnels quotidiens plus importants, d'une surveillance permanente ou de la disponibilité de soins infirmiers 24 h sur 24 ou d'un milieu de vie sécuritaire.
Types d'hébergement	Chambres partagées, studios et logements à une ou deux chambres.	Chambres partagées, studios et logements à une ou deux chambres.	Chambres pour quatre personnes, chambres pour deux personnes et chambres privées.
Propriétaire et exploitant	Entreprise privée ou, plus rarement, organisme à but non lucratif.	Logements : Municipalité, organisme à but non lucratif ou parfois, entreprise privée. Services : Organisme à but non lucratif.	Municipalité, organisme à but non lucratif ou entreprise privée.

Comparaison des divers types de résidences ou d'établissements

	Maison de retraite	Logement avec services de soutien	Établissement de soins de longue durée *(séjour de longue durée)*
Coût (fourchette par personne)	Hébergement et services peuvent coûter entre 1500 et 5000 $ par mois en chambre privée (donc à un lit).	Location d'un coût similaire à un loyer du marché, généralement situé entre 600 et 1200 $ par mois. Possibilité d'un supplément au loyer à certains endroits.	Vérifiez les montants en vigueur auprès de votre CASC. Au 1er juillet 2003, les quotes-parts étaient les suivantes : • 1480,99 $ pour une chambre avec « services de base »; • 1724,32 $ pour une chambre à deux lits et 2028,49 $ pour une chambre à un lit.
Subvention publique	Aucune.	Services de soutien payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Possibilité de subvention publique pouvant limiter le loyer payable à 30 pour 100 du revenu brut des ménages admissibles. Les services de soutien sont subventionnés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.	Possibilité de subvention publique, jusqu'à concurrence du coût d'une « chambre de base » pour les personnes admissibles. Les services de soins de longue durée autres que l'hébergement sont subventionnés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Comparaison des divers types de résidences ou d'établissements

	Maison de retraite	**Logement avec services de soutien**	**Établissement de soins de longue durée** ***(séjour de longue durée)***
Lois applicables	*Loi de 1997 sur la protection des locataires.* Certaines municipalités ont par ailleurs adopté des règlements applicables aux maisons de retraite.	Location : *Loi de 1997 sur la protection des locataires.* Prestation des services : *Loi de 1994 sur les soins de longue durée.*	*Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos, Loi sur les maisons de soins infirmiers, Loi sur les établissements de bienfaisance.*
Agrément	Agrément volontaire par l'intermédiaire de la *Ontario Residential Care Association (ORCA).*	Agrément volontaire par l'intermédiaire du *Conseil canadien d'agrément des services de santé* (CCASS).	Agrément volontaire par l'intermédiaire du *Conseil canadien d'agrément des services de santé* (CCASS).
Mode de sélection et de demande d'admission	Vous choisissez la maison de retraite qui vous intéresse et lui présentez votre demande directement.	Vous choisissez le fournisseur de logements qui vous intéresse et lui présentez votre demande directement.	Votre CASC présente votre demande et en coordonne le traitement, vous lui faites part d'un maximum de 3 établissements qui vous intéressent (sauf si votre admission est urgente).

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

Qu'y a-t-il de mieux pour vous en matière de *soins en résidence ou en établissement*?

Les points ci-après abordent les facteurs dont vous devrez tenir compte pour déterminer ce qui vous conviendrait le mieux en matière de soins en résidence ou en établissement, afin de vous aider à déterminer quelle solution serait la meilleure dans votre situation.

1 *Vos besoins*

Quelle est la nature des soins dont j'ai besoin?

La nature des soins dont vous avez besoin est l'un des principaux facteurs entrant en ligne de compte au moment de choisir le type de soins en résidence ou en établissement qui pourrait vous convenir.

- Si vous avez seulement besoin d'aide avec la préparation de vos repas et le ménage, d'une assistance limitée avec vos soins personnels et de la disponibilité de quelqu'un 24 h sur 24, **il se peut qu'une maison de retraite soit la meilleure solution pour vous.**
- Si vous avez besoin d'assistance quotidienne pour vos soins personnels, de même que de la disponibilité 24 h sur 24, à titre de secours, d'une personne spécialement formée pour donner ce type de soins, de même que de divers autres services de soutien, **il se peut qu'un logement avec services de soutien soit la meilleure solution pour vous**.
- Si vous avez besoin d'une surveillance permanente ou de la disponibilité de soins infirmiers 24 h sur 24, de même que de services de soins personnels quotidiens et importants, **il se peut qu'un établissement de soins de longue durée soit la meilleure solution pour vous**.

2 *Vos préférences*

Qu'est-ce qui m'importe le plus, me tient vraiment à cœur?

Au moment de comparer plusieurs résidences ou établissements, n'oubliez pas de tenir compte de vos goûts personnels et de vos préférences.

Voici quelques questions que vous devriez vous poser :

- Est-ce que je vais pouvoir ou devoir apporter du mobilier de la maison?
- La philosophie selon laquelle la résidence ou l'établissement est exploité correspond-elle à mes propres valeurs?
- Est-ce que l'endroit reflète mon appartenance culturelle ou religieuse?
- Me sera-t-il possible d'inviter des membres de ma famille ou des amis à prendre des repas avec moi ou à participer à des activités sociales?
- Est-ce que la résidence ou l'établissement est assez proche d'où habitent ma famille ou mes amis?

Chapitre 3 : Les possibilités de soins en résidence ou en établissement

3 *Votre réseau de soutien*

Quelle est l'aide que peuvent m'apporter ma famille et mes amis?

Au moment d'examiner les possibilités de soins en résidence ou en établissement, tenez compte de l'aide que peuvent vous apporter vos amis, des membres de votre famille ou encore certains voisins ou d'autres bénévoles, le cas échéant. Voici quelques-unes des questions que vous avez intérêt à vous poser :

- Est-ce que mes besoins incluent des choses qu'une résidence ou un établissement ne pourrait pas m'apporter, mais pour lesquelles je pourrais compter sur l'aide d'une personne au sein de ma famille ou parmi mes amis?
- Est-ce que peux compter sur quelqu'un au sein de ma famille ou parmi mes amis pour m'aider à cet égard, et si oui, combien de fois cette personne serait-elle disponible pour s'occuper de moi (régulièrement ou seulement de temps en temps)?
- Est-ce que je serais à l'aise de m'en remettre de la sorte à ma famille ou mes amis?

Si vous ne pouvez compter sur aucune aide de la part de votre famille ou de vos amis pour des tâches essentielles, vous trouverez peut-être l'aide qu'il vous faut en emménageant dans une résidence ou un établissement.

4 *Votre admissibilité*

Quels sont les services ou les soins auxquels je suis admissible?

Les services ou les soins auxquels vous êtes admissible varieront en fonction de vos besoins et de votre situation personnelle.

Les critères d'admissibilité à un établissement de soins de longue durée sont présentés à la page 27. Si vous cherchez à obtenir votre admission dans un tel établissement, votre CASC déterminera si vous répondez bien à ces critères et vous renseignera sur les subventions auxquelles vous pourriez avoir droit, le cas échéant, en vue de réduire le montant que vous aurez à payer pour votre hébergement.

Si vous cherchez à obtenir un logement avec services de soutien ou un hébergement dans une maison de retraite, c'est le fournisseur de logements ou l'exploitant concerné qui décidera de votre admissibilité.

5 *Vos choix*

Quels types de résidences et d'établissements y a-t-il près de chez moi?

Le nombre de places disponibles dans les résidences et les établissements, et donc le délai d'attente pour y emménager, varient grandement.

Vous devriez pouvoir trouver un établissement de soins de longue durée pas trop loin de chez vous, où que vous habitiez. Les personnes ayant les besoins les plus urgents ou les plus importants y seront toutefois

admises en priorité. Votre CASC gère les listes d'attente des établissements et peut vous renseigner sur les délais d'attente à prévoir.

Les exploitants des maisons de retraite et les fournisseurs de logements avec services de soutien pourront vous renseigner directement sur les délais d'attente qui les concernent.

6 *Vos finances*
Qu'est-ce que je peux me payer?

Au moment de comparer les solutions envisageables dans votre situation, vous devez absolument tenir compte des dépenses que chacune d'elles peut entraîner pour vous. Les coûts des maisons de retraite varient considérablement, alors que les coûts des établissements de soins de longue durée sont réglementés. Par conséquent, le montant total que vous devrez débourser variera suivant :

- que le gouvernement finance ou subventionne les services et les soins ou non;
- que les coûts d'hébergement ou de loyer soient plafonnés ou non;
- la taille et l'aménagement de la chambre ou du logement;
- l'évolution de vos besoins en matière de services ou de soins;
- les montants exigés pour les services facultatifs.

Vous avez tout intérêt à vous renseigner le mieux possible sur tout ce qu'une résidence ou un établissement propose à ses résidents ou pensionnaires, de même que sur les montants additionnels que vous pourriez avoir à payer pour obtenir ce que vous voulez. Les outils inclus dans le chapitre 6, « Ressources et aide-mémoire » devraient vous aider à recueillir des renseignements en fonction de vos besoins, de vos préférences et de vos finances.

7 *Vos contraintes de temps*
Combien de temps me reste-t-il avant de devoir prendre une décision?

Le temps dont vous disposez est fonction de l'urgence de votre situation et d'une évaluation des risques que vous pourriez courir si vous tardiez à prendre une décision. Que vous ayez besoin de soins d'ici quelques semaines ou plusieurs mois, il vous est conseillé de vous laisser amplement le temps d'étudier les possibilités qui s'offrent à vous. Au moment de comparer les solutions envisageables dans votre situation, n'oubliez pas que certaines résidences et certains établissements, de par leur nature ou leur emplacement, ont des durées d'attente plus longues que d'autres.

N'oubliez pas :
Quelles que soient votre situation ou les solutions
que vous envisagez, votre CASC peut toujours vous fournir des renseignements sur les ressources disponibles.

Chapitre 4 : Les dispositions à prendre

- Introduction
- Commencez par communiquer avec votre CASC
- Les dispositions à prendre pour obtenir des *services de soutien à domicile et des services de soutien communautaire*
- Les dispositions à prendre pour obtenir des *soins en résidence ou en établissement*

Chapitre 4 : Les dispositions à prendre

Introduction

Le présent chapitre examine les dispositions à prendre pour que vous puissiez obtenir les services dont vous avez besoin, ou pour qu'un membre de votre famille puisse obtenir les services qu'il lui faut, *une fois que vous aurez décidé de la meilleure solution dans votre situation*. Si vous n'avez pas encore pris de décision dans ce sens, votre CASC peut vous aider à faire votre choix.

Les dispositions à prendre pour obtenir des services ou des soins sont essentiellement de trois ordres :

- dans un premier temps, il s'agit de déterminer à quoi vous êtes admissible (autrement dit, à quels services ou soins et à quelle subvention, le cas échéant, vous avez droit);
- ensuite, il s'agit de choisir le ou les organismes fournisseurs qui peuvent vous apporter les services ou soins que vous recherchez;
- enfin, il s'agit de présenter une demande à cet organisme ou à ces organismes (autrement dit, de remplir les formulaires nécessaires).

Commencez par communiquer avec votre CASC

Votre centre d'accès aux soins communautaires peut vous aider à évaluer vos besoins et votre situation personnelle, à déterminer les services auxquels vous êtes admissible, à trouver les organismes fournisseurs qui pourraient vous convenir et à faire les démarches nécessaires pour vous procurer les services qu'il vous faut. Votre CASC peut aussi vous renseigner sur les subventions auxquelles vous pourriez avoir droit pour certains services, le cas échéant.

Ce que le CASC pourra faire à votre place pour ce qui est des dispositions à prendre concernant l'obtention de tels ou tels services ou soins variera. Toutefois, son personnel pourra toujours vous mettre en rapport avec les organismes fournisseurs dans votre secteur et répondre aux questions que vous pourriez vous poser.

Les dispositions à prendre pour obtenir des services de soutien à domicile ou des services de soutien communautaire

Renseignez-vous d'abord auprès de votre CASC pour savoir si vous êtes admissible à des services subventionnés par le gouvernement.

Ce que vous recherchez	Qui détermine votre admissibilité?	Qui coordonne votre demande?	Qui choisit le fournisseur?
Services à domicile par des professionnels de la santé (subventionnés)	Le CASC	Le CASC	Le CASC
Services de soins personnels et de soutien de la personne (subventionnés)	Le CASC	Le CASC	Le CASC
Services d'aide familiale (subventionnés)	Le CASC	Le CASC	Le CASC
Services de soutien communautaire	Le fournisseur (sauf pour certains services de relève)	Vous (sauf pour certains services de relève)	Vous (sauf pour certains services de relève)

Comme vous pourrez le voir d'après le tableau ci-dessus, si vous êtes admissible à des services subventionnés par le gouvernement, le CASC coordonnera votre demande de services et choisira un organisme fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins.

Si vous désirez prendre vos propres dispositions pour vous procurer des services, par choix ou parce que vous n'êtes pas admissible aux services subventionnés par le gouvernement dont le CASC coordonne la prestation, vous devrez assumer un rôle plus actif pour ce qui est de prendre les dispositions nécessaires. Dans pareil cas, vous devrez commencer par prendre contact avec différents organismes fournisseurs, afin de vous renseigner sur leurs critères d'admissibilité, puis leur présenter une demande pour obtenir les services auxquels vous êtes admissible, le cas échéant. Vous trouverez plus de détails sur la façon de recueillir des renseignements sur les organismes fournisseurs et de choisir celui ou ceux qui vous conviennent le mieux au chapitre 5 du présent guide.

Les dispositions à prendre pour obtenir des soins en résidence ou en établissement

Pour commencer, vous avez intérêt à vous mettre en rapport avec votre CASC pour déterminer si vous êtes admissible à un logement ou à votre admission dans lieu de prestation de soins subventionné, tel qu'un logement avec services de soutien ou un établissement de soins de longue durée.

Comme le montre le tableau ci-après, si vous êtes admissible à l'emménagement dans un établissement de soins de longue durée pour un séjour de longue durée, le CASC coordonnera votre demande et vous **pourrez choisir jusqu'à trois établissements dans lesquels vous aimeriez emménager, sauf si votre admission est urgente.** Sinon, vous devrez présenter votre demande aux organismes fournisseurs directement et confirmer votre admissibilité avec eux.

Ce que vous recherchez	Qui présente votre demande?	Qui détermine votre admissibilité?	Qui choisit le fournisseur?
Logement avec services de soutien	Vous, directement au fournisseur	Le fournisseur	Vous
Hébergement dans une maison de retraite	Vous, directement au fournisseur	Le fournisseur	Vous
Hébergement dans un établissement de soins de longue durée	Le CASC	Le CASC	Vous choisissez un maximum de trois établissements (sauf pour un séjour de courte durée ou si votre admission est urgente)

Si vous prévoyez emménager dans un établissement de soins de longue durée, demandez à votre CASC de vous remettre un exemplaire du livret « **L'emménagement dans un établissement de soins de longue durée** », qui contient des renseignements plus détaillés sur la façon de sélectionner un établissement de soins de longue durée et sur la présentation d'une demande d'admission.

En ce qui concerne les deux autres solutions envisageables en matière de soins en résidence ou en établissement, à savoir l'obtention d'un logement avec services de soutien ou d'un hébergement dans une maison de retraite, votre CASC peut vous communiquer les coordonnées des fournisseurs de ce type de logements et des exploitants de maisons de retraite dans votre secteur. Vous pourrez aussi poursuivre vos recherches de plusieurs autres façons. Pour savoir comment faire des recherches plus poussées et comment comparer ce que divers organismes fournisseurs peuvent vous offrir, veuillez vous reporter au chapitre 5, « Le choix d'un organisme fournisseur ».

Chapitre 5 : Le choix d'un organisme fournisseur

- Introduction
- Les grandes étapes du choix d'un fournisseur

Chapitre 5 : Le choix d'un organisme fournisseur

Introduction

Il est important que vous trouviez un organisme fournisseur de services qui vous donne entière satisfaction. Autrement dit, il faut que la nature et l'étendue des services de soutien et autres offerts par un fournisseur correspondent bien à tous les aspects de votre situation personnelle, y compris vos besoins, vos préférences, vos moyens financiers et vos autres sources de soutien, si vous en avez.

Comme le montre le chapitre précédent, bien souvent (sauf en ce qui concerne les services offerts à domicile ou dans la collectivité que peut vous procurer un CASC), vous devrez prendre des décisions concernant votre choix d'organisme fournisseur de services.

Le présent chapitre a pour but de vous aider à recueillir le plus de renseignements possible sur les organismes fournisseurs avec lesquels vous pourriez faire affaire. Il vous donnera des idées et des conseils quant à la manière de comparer et d'évaluer les services et les installations des uns et des autres, leurs critères d'admissibilité, sans oublier leurs antécédents et leur réputation, de sorte que vous puissiez prendre des décisions éclairées.

Les grandes étapes du choix d'un fournisseur

Les organismes fournisseurs sont des organismes qui se chargent de la prestation des services et des soins. Ils exploitent parfois aussi des locaux (p. ex., un établissement de soins de longue durée). Leurs méthodes de gestion et de prestation des services peuvent varier. Ceci étant dit, les principales étapes dans le choix d'un fournisseur sont essentiellement toujours les mêmes. Vu l'importance de la décision que vous devez prendre lorsqu'il s'agit de choisir un fournisseur, vous avez tout intérêt à vous laisser le temps de bien y réfléchir pour ne pas regretter votre choix par la suite.

Les principales étapes dans le choix d'un fournisseur sont au nombre de quatre :

1. **La présélection des fournisseurs**
2. **La collecte de renseignements sur les fournisseurs présélectionnés**
3. **La comparaison et l'évaluation des fournisseurs**
4. **Le choix d'un fournisseur**

1. La présélection des fournisseurs

Vous avez intérêt à commencer par vous renseigner pour savoir si vous êtes admissible à des services à domicile subventionnés. Dans l'affirmative, votre CASC saura déjà quel organisme fournisseur de services peut s'occuper de vous.

Toutefois, si vous désirez obtenir des services en plus de ceux que peut vous procurer votre CASC, ou si vous voulez utiliser des services qui ne sont pas administrés par le CASC, vous feriez bien de commencer par vous procurer une liste des organismes fournisseurs dans votre secteur (en version imprimée ou téléchargeable à partir d'un site

Web) en passant par votre CASC ou par une association provinciale de fournisseurs compétente, par exemple :

- **pour les services de soutien à domicile et les services de soutien communautaire,** vous pouvez consulter des organismes tels que l'Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC) ou la Ontario Home Health Care Providers' Association (OHHCPA);
- **pour les soins en résidence ou en établissement**, vous pouvez consulter des organismes tels que la Ontario Long-Term Care Association (OLTCA) ou la Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) pour les établissements de soins de longue durée, ou encore, pour les maisons de retraite, la Ontario Residential Care Association.
- communiquez avec un ou plusieurs **fournisseurs de services axés sur l'information, tels que votre centre d'information** communautaire ou encore l'éditeur d'une revue spécialisée ou d'un des divers répertoires de fournisseurs de services vendus dans le commerce.

Vous trouverez les coordonnées de ces organismes et d'autres renseignements complémentaires au chapitre 6, « Ressources et aide-mémoire ».

2. La collecte de renseignements sur certains fournisseurs

Une fois que vous aurez établi une liste des organismes fournisseurs qui vous intéressent, vous pourrez vous renseigner davantage sur ces fournisseurs pour faire votre présélection.

Voici quelques-uns des principaux facteurs à prendre en considération :

- **La capacité d'un fournisseur à répondre à vos besoins en matière de services ou de soins** – Offre-t-il le type et le niveau de services ou de soins qu'il vous faut?
- **Ses critères d'admissibilité** – Correspondent-ils bien à vos besoins et à votre situation personnelle?
- **Sa disponibilité** – Quelle est la longueur de la liste d'attente, et donc du délai à prévoir, pour obtenir les services d'un fournisseur?
- **Sa réputation** – Qu'est-ce que d'autres personnes ont à dire au sujet d'un fournisseur?
- **Ses coûts** – Quels sont les coûts exacts des services ou des soins que vous apporterait ce fournisseur? Ces coûts sont-il réglementés? Est-ce que vous devrez payer des montants additionnels pour des services et installations que vous aimeriez obtenir?

Chapitre 5 : Le choix d'un organisme fournisseur

Comme vous pouvez le voir, il y a plusieurs façons de se renseigner plus en détail sur un certain fournisseur.

Vous trouverez au chapitre 6, « Ressources et aide-mémoire », à la page 49, une liste de questions susceptibles de vous aider à vous informer sur ces divers facteurs.

Si vous voulez compléter l'information que vous aurez recueillie de la sorte en vous renseignant sur ce que d'autres personnes pensent des services offerts par un fournisseur, vous pouvez vous y prendre de plusieurs façons, par exemple :

- arrangez-vous pour rencontrer une représentante ou un représentant du personnel d'un fournisseur qui vous intéresse;
- visitez les résidences ou les établissements qui vous plaisent a priori;
- parlez à des personnes qui ont déjà utilisé les services d'un fournisseur ou travaillé pour lui.

3. La comparaison et l'évaluation des fournisseurs

À ce stade, vous avez probablement rassemblé quantité de renseignements au sujet des fournisseurs qui vous intéressent.

Vous avez peut-être déjà une idée assez bien arrêtée du fournisseur qui vous conviendrait le mieux. Dans ce cas, le moment est venu pour vous de prendre une décision.

Il se peut aussi que vous hésitiez entre deux ou trois fournisseurs. Dans ce cas, la prochaine chose à faire est de comparer ces fournisseurs entre eux.

Vous avez intérêt à le faire en utilisant les critères qui vous importent le plus. Pour beaucoup de gens, l'endroit où des services sont offerts ou l'emplacement d'un établissement, ou encore la disponibilité de programmes spécialisés, sont des critères importants. Le critère le plus important aux yeux de presque tout le monde, c'est toutefois la qualité des services.

Les questions de qualité

Au moment de vous renseigner sur la question de savoir si un fournisseur offre des services répondant à vos attentes en matière de qualité, fiez-vous en particulier aux témoignages des personnes qui ont déjà fait appel à ses services.

Vous pouvez aussi vous en remettre à la cote qu'aura pu lui attribuer un organisme indépendant, le cas échéant. Essayez par ailleurs de savoir si la prestation de ses services est réglementée par le gouvernement provincial ou soumise aux normes établies par une association provinciale.

Bien qu'aucune mesure de la qualité ne soit infaillible, il y a plusieurs façons de se faire une bonne idée de la qualité des divers soins et services offerts par un fournisseur. Voici quelques questions à prendre en considération :

- Le fournisseur est-il agréé par le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS)? (voir le tableau 1)

Tableau 1. L'agrément par le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS)

L'agrément est le résultat d'un processus d'évaluation efficace dont quantité de pays de par le monde se servent pour reconnaître la qualité des organismes fournisseurs de soins de santé. Un organisme fournisseur peut, de sa propre initiative, chercher à se faire agréer par le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS), un organisme non-gouvernemental indépendant. Les organismes généralement agréés par le CCASS incluent des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée, des CASC et des fournisseurs de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire.

Seuls les fournisseurs que le CCASS a agréés ont le droit d'afficher ou de reproduire son sceau. Voici quelques façons de savoir si un fournisseur est effectivement agréé :

- regardez si vous voyez, sur l'un des murs intérieurs de ses locaux, un certificat encadré portant le nom et le sceau du CCASS;
- vérifiez si la documentation publiée par le fournisseur fait mention de son agrément ou si elle reproduit le sceau du CCASS;
- visitez le site Web du CCASS (www.cchsa.ca), cliquez sur « Français », puis posez votre curseur sur « Agrément » en haut de l'écran, ce qui fera apparaître un menu déroulant. Cliquez sur « Organismes agréés », puis, en bas de la page qui s'affiche, sur « téléchargez une copie de cette liste » (autrement dit la liste des organismes agréés).

- Le fournisseur est-il agréé par un autre organisme d'agrément? (voir le tableau 2)
- S'il s'agit d'un établissement de soins de longue durée, est-il prêt à vous remettre une copie du compte rendu de son dernier rapport d'inspection ou examen de conformité annuel? (voir la page 31)
- Le fournisseur peut-il vous fournir des références de plusieurs de ses clients ou de leur famille?
- Le fournisseur peut-il vous montrer les résultats d'une enquête sur la satisfaction de sa clientèle?
- Est-ce qu'un organisme de défense des intérêts des personnes âgées a déjà reçu des plaintes au sujet de ce fournisseur?

Tableau 2. Les autres organismes d'agrément

L'agrément des maisons de retraite

Le CCASS ne s'occupe pas de l'agrément des maisons de retraite. Celles-ci peuvent toutefois demander à être agréées par la Ontario Residential Care Association (ORCA). L'ORCA est un organisme bénévole, à but non lucratif, qui établit des normes applicables aux maisons de retraite de l'Ontario et qui procède à des inspections en vue d'un éventuel agrément.

Seuls les fournisseurs que l'ORCA a agréés ont le droit d'afficher ou de reproduire son sceau.

Voici quelques façons de savoir si un fournisseur est effectivement agréé par l'ORCA :

- regardez si vous voyez, sur l'un des murs intérieurs de l'établissement, un certificat encadré portant le nom et le sceau de l'ORCA;
- visitez le site Web de l'ORCA (www.orca-homes.com) et cliquez sur « Find a retirement home », ce qui fera apparaître la liste des organismes ayant obtenu son agrément.
- Appelez l'ORCA au 1 800 361-7254 et demandez-lui un exemplaire de son répertoire de maisons de retraites agréées, qu'il distribue gratuitement.

ISO 9001

Certains organismes fournisseurs de soins de santé à domicile ont choisi de mettre en œuvre la norme ISO 9001 de l'Organisation internationale de normalisation et ont obtenu une certification à cet égard. L'Organisation internationale de normalisation (ISO) est un organisme indépendant fondé en 1947 en vue de favoriser le développement d'une normalisation à l'échelle mondiale afin de faciliter les échanges de marchandises et les prestations de services entre les nations.

Pour savoir si un fournisseur détient une certification de ce genre, regardez si vous ne la voyez pas affichée dans ses locaux ou mentionnée dans sa documentation imprimée ou encore sur son site Web.

Pour en savoir plus sur la façon d'entrer en communication avec ces organismes d'agrément, veuillez vous reporter au chapitre 6, « Ressources et aide-mémoire », à la page 49.

4. Le choix d'un fournisseur

Tout au long de vos efforts de recherche et de comparaison, vous découvrirez que les organismes fournisseurs ne fonctionnent pas tous de la même façon. Avant d'arrêter votre choix sur l'un d'eux, assurez-vous de disposer de renseignements suffisants pour prendre une décision éclairée. Prenez le temps de réfléchir aux renseignements que vous avez pu recueillir et d'en discuter avec quelques personnes qui vous connaissent bien.

Enfin, n'oubliez pas que vous pouvez toujours discuter de la décision que vous avez à prendre avec les membres de votre famille ou vos amis, ou faire appel au personnel de votre CASC, qui pourra répondre aux questions que vous pourriez avoir.

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire

Il existe diverses sources de renseignements additionnels sur les divers sujets abordés dans ce guide, à savoir :

- Les principales sources d'information au gouvernement provincial
- Les associations provinciales de fournisseurs de services
- Les centres d'accès aux soins communautaires (CASC)
- Les logements sociaux pour personnes âgées
- Les organismes de défense des intérêts des personnes âgées
- Les organismes d'agrément des fournisseurs de services
- Les fournisseurs de services axés sur l'information

En plus des ressources mentionnées dans ce guide, sachez que le ministère des Affaires civiques de l'Ontario, et plus exactement le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, a produit un répertoire très détaillé des programmes et services intéressant les personnes âgées, traitant de sujets tels que le logement, les services d'intervention d'urgence, les services aux anciens combattants, ou encore de questions financières et juridiques. Pour vous le procurer, appelez, sans frais, le 1 888 910-1999 et demandez le « **Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario** » ou visitez le site Web : **www.gov.on.ca/citizenship/seniors.**

N'oubliez pas que votre centre d'accès aux soins communautaires peut vous aider à évaluer vos besoins et votre situation personnelle, à déterminer les services auxquels vous êtes admissible, à trouver les organismes fournisseurs qui pourraient vous convenir et à faire les démarches nécessaires pour vous procurer les services qu'il vous faut. Votre CASC peut aussi vous renseigner sur les subventions auxquelles vous pourriez avoir droit pour certains services, le cas échéant.

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire

Les principales sources d'information au gouvernement provincial

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Programmes et services de soins de longue durée	Renseignements sur les possibilités de services de soutien à domicile, les services de soutien communautaire et les soins en résidence ou en établissement, y compris un localisateur permettant de trouver tous les établissements de soins de longue durée et les CASC de la province : • Site : **www.health.gov.on.ca**, cliquez sur « Français », puis sur « Soins aux aînés ». Pour obtenir des renseignements par téléphone, y compris les coordonnées du bureau principal et des bureaux régionaux du ministère, appelez l'un des numéros suivants : • Ligne INFO du ministère 1 877 234-4343 (sans frais en Ontario), ATS : 1 800 387-5559. À Toronto, composez le 416 314-5518. • Pour communiquer, 24 h sur 24, de façon confidentielle, avec une infirmière autorisée pouvant répondre à toute question touchant la santé, appelez **Télésanté Ontario**, sans frais, au 1 866 797-0000.
Ministère du Procureur général, Bureau du Tuteur et curateur public	Renseignements sur les **procurations et les « testaments de vie » :** • Site : www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca, cliquez sur « Français », puis sur « Trousse de procurations ». • Téléphone : 416 314-2800 ou 1 800 366-0335.
Ministère des Affaires civiques, Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario	Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario vise à améliorer la qualité de vie des aînés de la province par l'élaboration de politiques les concernant, en collaboration avec d'autres ministères, par l'organisation d'activités d'éducation du public à l'intention des personnes âgées ou au sujet de celles-ci et par un dialogue permanent avec les sept principaux groupes ontariens représentant ce segment de la population.

Ses publications incluent le « **Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario** » et le « **Guide de planification préalable des soins** ». Pour en obtenir un exemplaire, appelez sa Ligne Info ou visitez son site Web.

- Site : www.gov.on.ca/citizenship/seniors
- Téléphone : (Ligne Info – personnes âgées) 1 888 910-1999, ATS : 1 800 387-5559.

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, Publications Ontario

Publications Ontario fournit un accès simple et rapide aux publications du gouvernement de l'Ontario.

- Site : www.gov.on.ca/MBS/french/publications/index.html
- Téléphone : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938.

Les associations provinciales de fournisseurs de services

SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC)

L'AOSC représente plus de 360 organismes à but non lucratif qui assurent la prestation de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire. Son site Web donne accès à une base de données consultable de ces organismes, classés par région.

- Site : www.ocsa.on.ca
- Téléphone : 416 256-3010, 1 800-267-6272.

Ontario Home Health Care Providers' Association (OHHCPA)

L'OHHCPA représente divers organismes qui assurent la prestation de soins de santé à domicile. Ses membres sont engagés sur contrat par des gouvernements, des CASC, des compagnies d'assurance, des entreprises privées et des particuliers. Le site Web de l'OHHCPA donne accès à une liste de ses membres.

- Site : www.ohhcpa.on.ca
- Téléphone : 905 543-9474.

Ontario Federation of Indian Friendship Centres (OFIFC)

Cette fédération représente 26 centres d'accueil situés aux quatre coins de l'Ontario, qui offrent toute une gamme de services de soutien communautaire aux Autochtones vivant hors réserve. Pour situer le centre d'accueil le plus proche de chez vous, appelez l'OFIFC.

- Site : www.ofifc.org
- Téléphone : 416 956-7575.

SOINS EN RÉSIDENCE OU EN ÉTABLISSEMENT

Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS)

L'OANHSS est une association provinciale qui représente depuis plus de 80 ans des fournisseurs à but non lucratif de services de soutien communautaire, de soins de longue durée, de logements et d'autres installations pour personnes âgées. Ses membres exploitent plus de 25 000 lits de soins de longue durée et plus de 5 000 logements en Ontario.

- Site : www.oanhss.org
- Telephone: 905-851-8821.

Ontario Long-Term Care Association (OLTCA)

L'OLTCA représente les exploitants de plus de 350 établissements offrant des soins de longue durée dans la province. Ses membres sont à la fois des organismes privés, des organismes à but non lucratif, des organismes de bienfaisance et des municipalités. Ils comptent parmi leur clientèle, à laquelle ils fournissent à la fois un hébergement et des soins ou des services, plus de 35 000 Ontariennes et Ontariens résidant dans un établissement de soins de longue durée.

- Site : www.oltca.com
- Téléphone : 905 470-8995.

Ontario Residential Care Association (ORCA)

L'ORCA est un organisme qui se charge en Ontario de l'agrément des maisons de retraite. Il compte parmi ses membres plusieurs centaines de maisons de retraite ayant satisfait à ses critères d'agrément. Son site Web donne accès à une base de données consultable de ses membres, classés par ville.

- Site : www.orca-homes.com
- Téléphone : 905 403-0500, 1 800 361-7254.
- Remarque : Le public peut appeler le numéro sans frais de l'ORCA (1 800 361-7254) pour obtenir des renseignements sur les maisons de retraite, mais aussi pour porter plainte contre celles-ci.

Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario

Cette association représente les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) qui sont le point central de renseignements sur les services à domicile, les services communautaires et les services de soins de longue durée de la province, de même que d'aiguillage vers leurs fournisseurs.

- Site : www.oaccac.on.ca
- Téléphone : 416 750-1720.

Les logements sociaux pour personnes âgées

Vous trouverez ci-dessous quelques suggestions d'organismes auprès desquels vous pourriez commencer à vous renseigner sur les logements abordables, subventionnés ou non par le gouvernement, pouvant convenir aux besoins d'une personne âgée. Si vous cherchez une publication contenant des renseignements plus détaillés sur les logements pour personnes âgées, vous avez intérêt à prendre connaissance du « **Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario** » **(chapitre 4, « Logement »)** publié par le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario. Vous y trouverez une description détaillée des divers types de logements disponibles, de même que des conseils sur la manière de trouver des logements de cette nature près de chez vous. Pour obtenir un exemplaire de ce guide, appelez le 1 888 910-1999.

Voici quelques sources de renseignements possibles :

Ontario Non-Profit Housing Association (ONPHA)

L'ONPHA est une association de fournisseurs de logements à but non lucratif qui offrent des logements abordables et de qualité aux personnes à faible ou moyen revenu dans plusieurs collectivités de la province. Vous trouverez sur son site Web des listes de fournisseurs de logements sociaux, de même que de groupes de coordination qui peuvent vous aider à trouver un tel fournisseur près de chez vous :

- Site : www.onpha.on.ca
- Téléphone : 416 927-9144 ou 1 800 297-6660.

Coopératives de logement à but non lucratif

On compte plus de 550 coopératives de logement à but non lucratif en Ontario, qui proposent des logements abordables à des personnes de tous âges. Pour de plus amples renseignements, visitez les sites suivants :

- www.chaseo.org (Est de l'Ontario)
- www.cochf.on.ca (Centre de l'Ontario)
- www.coophousing.com (Région de Toronto)

Autre forme de logement abordable : Logements loués aux termes d'un « bail à vie »

Les ensembles domiciliaires de logements loués aux termes d'un bail à vie ressemblent à des ensembles de condominiums, tant sur le plan de la taille des logements que de leurs caractéristiques et des charges mensuelles, sauf que le titre de propriété des logements est détenu par un organisme de bienfaisance ou autre organisme à but non lucratif. Un bail à vie permet à une personne âgée d'acquérir le droit à l'occupation du logement de son choix, de même qu'à l'utilisation des aires communes. Si la personne qui détient le bail à vie ou sa succession le transfère ou le vend, elle reçoit en contrepartie la « valeur marchande » du logement, comme s'il s'agissait d'un condominium ou d'une maison individuelle. Les personnes occupant un logement aux termes d'un tel bail peuvent souvent bénéficier de services de soutien sur place, moyennant paiement. Pour en savoir plus, renseignez-vous auprès de Life Lease Associates of Canada.

- Site : www.life-lease.com
- Téléphone : 416 367-2917.

Les organismes de défense des intérêts des personnes âgées

Concerned Friends of Ontario Citizens in Care Facilities

Concerned Friends of Ontario Citizens in Care Facilities est un regroupement bénévole, à but non lucratif, de consommatrices et de consommateurs dont le but est d'améliorer la qualité de vie des pensionnaires des établissements de soins de longue durée de l'Ontario.

Concerned Friends est le principal promoteur d'un projet visant à élargir et à renforcer le rôle que jouent les conseils des familles au sein des établissements de la province. Pour en savoir plus :

- Site : www.familycouncils.net
- Téléphone : 416 489-0146

Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

Le Advocacy Centre for the Elderly (ACE) est une clinique d'aide juridique qui se consacre aux personnes âgées. En plus d'offrir des services d'aide juridique aux aînés à faible revenu, ce centre milite en faveur de modifications aux lois et politiques existantes, afin de mieux protéger les droits des

personnes âgées. Il a produit toute une série de vidéos et de publications incluant des renseignements sur les procurations et autres droits que la loi reconnaît aux personnes âgées et sur le logement de ces dernières.

- Site : www.advocacycentreelderly.org
- Téléphone : 416 598-2656.

Community Legal Education Ontario (CLEO)

CLEO est une clinique juridique communautaire qui offre des publications rédigées dans un langage simple pour les personnes à faible revenu. Les thèmes abordés comprennent : le droit de la location immobilière; le droit de la famille; les prestations d'aide sociale; la condition féminine et les procurations.

- Site : www.cleo.on.ca
- Téléphone : 416 408-4420.

Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse

Le Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse est un organisme de bienfaisance à but non lucratif voué à la prévention des mauvais traitements, par action ou par omission, envers les personnes âgées.

- Site : www.onpea.org
- Téléphone : 416 978-1716.

Les organismes d'agrément des fournisseurs de services

Vous trouverez de plus amples renseignements sur ces organismes aux pages 46 à 47 du chapitre 5.

Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS)

- Site : www.cchsa.ca
- Téléphone : (613) 738-3800.

Ontario Residential Care Association (ORCA)

- Site : www.orca-homes.com
- Téléphone : 905 403-0500.

ISO 9001

- Site : www.scc.ca (pour le Canada)
- Téléphone : (732) 671-7130 (aux États-Unis).

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire

Les fournisseurs de services axés sur l'information

a) Les centres d'information communautaire

Inform Ontario – L'Association des centres d'information communautaire en Ontario (ACICO)

L'ACICO est un organisme qui représente plus de 40 centres d'information communautaire (CIC) disséminés aux quatre coins de la province. Ces centres se spécialisent dans la diffusion de renseignements à jour sur les services de santé et les services sociaux financés par le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial et les municipalités, de même que dans l'aiguillage vers les fournisseurs de ces services.

- Site : www.informontario.on.ca
- Téléphone : (705) 444-0040, poste 226.

Community Information Toronto (CIT)

Le CIT offre des renseignements sur toute une gamme de services de santé et de services sociaux. Pour en savoir plus, composez le « 211 » sur votre clavier téléphonique (dans la région de Toronto seulement) ou visitez la base de données disponible sur son site Web.

- Site : www.211toronto.ca
- Téléphone : 211 (à Toronto seulement).

b) Les sources de renseignements commerciales

Il existe des entreprises privées qui publient des revues ou des répertoires contenant des renseignements factuels ou publicitaires relatifs aux solutions envisageables en matière de services ou de soins (y compris les maisons de retraite, les établissements de soins de longue durée, les logements avec services de soutien et les services communautaires). La conception, la diffusion, la fréquence de parution et le contenu publicitaire de ces publications varient beaucoup. **Veuillez noter que la mention ci-après de certains sites ou publications n'implique aucune assertion, garantie, ni préférence du ministère de la Santé et des Soins de longue durée en ce qui a trait à ces sites Web ou publications ni à leur contenu, et en particulier les autres sites pouvant y être évoqués ou liés.**

The Careguide

Un répertoire imprimé et électronique contenant des coordonnées et des publicités de maisons de retraite, d'établissements de soins de longue durée et de

fournisseurs de services de soutien communautaire, de services de soutien à domicile et de services de soins palliatifs. Pour de plus amples renseignements, voir :

- Site : www.thecareguide.com

Comfort Life

Une publication annuelle disponible à l'échelle provinciale créée en octobre 2002 contenant les coordonnées et des publicités des maisons de retraite et des établissements de soins de longue durée, de même que des articles de fond se rapportant à de telles maisons et établissements. Pour de plus amples renseignements, voir :

- Site : www.comfortlife.ca

A Comprehensive Guide to Retirement Living

Un guide contenant un répertoire des 140 maisons de retraite existant dans la région du grand Toronto et alentour, de même que des articles sur les facteurs à prendre en considération au moment d'envisager un déménagement dans une maison de retraite et de faire un choix parmi les maisons existantes. Pour de plus amples renseignements, voir :

- Site : www.retirementgta.com

Help's Here

Un répertoire de ressources disponibles dans la région du grand Toronto, mis à jour tous les six mois, qui porte sur toute une gamme d'organismes fournisseurs, depuis les services de soutien à domicile jusqu'aux établissements de soins de longue durée. Pour de plus amples renseignements, voir :

- Site : www.helpshere.com

Solutions Magazine

Une revue publiée tous les deux mois, qui contient des articles sur divers sujets liés à la santé, y compris les services de santé à domicile. Pour de plus amples renseignements, voir :

- Site : www.solutions-online.ca

Aide-mémoire relatif aux services de soutien à domicile et aux services de soutien communautaire

Voici quelques éléments à prendre en considération lorsque vous recueillerez des renseignements sur les fournisseurs de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire.

Un petit conseil : N'hésitez pas à photocopier cet aide-mémoire et celui qui suit afin de pouvoir comparer un plus grand nombre de fournisseurs.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

	Fournisseur
Nom	
Adresse	
Nombre de clients	
Délai d'attente	
Personne-ressource	

Notes :

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

	Fournisseur
Particularités du service Quel est exactement le service qui vous sera fourni?	
Quelles sont les limitations inhérentes à ce service? (autrement dit, qu'est-ce qui n'est pas fourni?)	
Quelles sont ses heures de disponibilité? (p. ex., seulement de jour? ou aussi de nuit?)	
Quels sont les *jours* de disponibilité? (certains services de repas ne sont disponibles que les jours de semaine, pas le samedi ni le dimanche)	
Dispositions administratives Que devez-vous faire pour prendre les dispositions nécessaires à l'obtention de ces services? Quelle est la marche à suivre pour présenter une demande?	
Quelle est la personne-ressource avec laquelle vous pouvez discuter des services qui vous seront fournis?	
Pouvez-vous obtenir un contrat écrit qui énonce les attentes des deux parties (client et fournisseur) et qui décrit à quelles conditions et comment se fera la prestation des services et, s'il y a lieu, le coût des services?	
Prestation de service Qui sont les personnes (bénévoles ou employées) chargées de la prestation du service? Ont-elles suivi une formation spéciale?	
S'il s'agit de services fournis à domicile, est-ce que ce sera toujours la même personne qui viendra vous voir? Sinon, de quelle façon vous fera-t-on savoir qui va venir?	

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

	Fournisseur
Qui assure la supervision de la personne ou des personnes en question (bénévoles ou employées)?	
Sécurité Le fournisseur a-t-il une assurance responsabilité en cas d'accidents ou autres incidents ? Le fournisseur a-t-il pris d'autres précautions pour assurer la sécurité des personnes (bénévoles ou employées) qui viendront chez vous?	
Coûts Quels sont les coûts? Comment sont-ils calculés? Est-ce que j'aurai quelque chose à payer pour ce service?	
Est-ce que je suis admissible à la prise en charge de ces coûts par le gouvernement provincial ou fédéral (p. ex., prestations d'Anciens combattants) pour payer une partie de ces coûts?	
Est-ce que j'ai un ou plusieurs régimes d'assurance privés qui paieront une partie de ces coûts?	
Est-ce que j'aurai droit à une subvention pour couvrir une partie de ces coûts?	
Comment ces coûts me seront-ils facturés?	
Questions de qualité Le fournisseur est-il agréé un organisme externe, tel que le Conseil canadien d'agrément des services de santé?	
Le fournisseur est-il membre d'une association provinciale (p. ex., l'AOSC ou l'OHHCPA)?	

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE
ET SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

	Fournisseur
Personnes-ressources À qui faut-il s'adresser pour obtenir des renseignements généraux?	
À qui faut-il s'adresser pour modifier une entente?	
À qui faut-il s'adresser en cas de problème ou de plainte? Y a-t-il des règles particulières à respecter si vous voulez entrer en contact avec l'administratrice ou l'administrateur?	

Notes :

Chapitre 6 : Ressources et aide-mémoire

Aide-mémoire relatif aux soins en établissement et aux services en résidence

L'aide-mémoire ci-après a principalement été conçu pour vous aider à choisir un établissement de soins de longue durée. Vous pourriez toutefois aussi vous en servir, sous réserve de quelques modifications, pour comparer les services que vous pourriez obtenir dans une maison de retraite ou dans un logement avec services de soutien.

Pour de plus renseignements et pour obtenir un aide-mémoire pouvant vous aider à préparer votre déménagement dans un établissement de soins de longue durée, demandez à votre CASC de vous fournir un exemplaire du livret intitulé « **L'emménagement dans un établissement de soins de longue durée** ».

Si vous voulez des conseils sur la manière de choisir une maison de retraite, vous pouvez aussi télécharger une liste de questions préparée par la Ontario Residential Care Association sur le site de celle-ci, à l'adresse www.orca-homes.com

Quelques conseils si vous comptez visiter un établissement

L'atmosphère et le cadre de vie au sein des divers établissements varient. Assurez-vous de trouver un établissement qui reflète vos préférences et celles de votre famille.

- Parlez aux pensionnaires et à des membres de leur famille pour savoir ce qui leur plaît ou leur déplaît.
- Demandez à visiter tout l'établissement, pas seulement le type de chambre que vous pourriez obtenir et les aires communes.
- Demandez à voir des exemples de menus, de programmes d'activités et de bulletins de nouvelles.
- Demandez si vous pouvez prendre un repas en tant que visiteuse ou visiteur ou participer à titre d'essai à l'une des activités organisées par l'établissement.
- Prenez connaissance de ce qui se trouve sur les tableaux d'affichage, s'il y en a, tel que des notes ou des rapports de groupes de pensionnaires, du conseil d'administration, de l'administratrice ou de l'administrateur de l'établissement, ou encore de la documentation d'un organisme d'agrément (voir les tableaux 1 et 2 aux pages 46 et 47).

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : SOINS EN ÉTABLISSEMENT OU EN RÉSIDENCE

	Fournisseur
Nom	
Adresse	
Nombre de pensionnaires/résidents	
Délai d'attente	
Personne-ressource	

Notes :

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : SOINS EN ÉTABLISSEMENT OU EN RÉSIDENCE

	Fournisseur
Emplacement Est-ce que l'endroit vous plaît? L'établissement est-il situé dans un quartier familier, proche de commerces, d'un parc ou d'un jardin public, ou dans une région rurale? Est-il facile d'accès pour vos amis ou les membres de votre famille qui voudraient vous rendre visite?	
Allure L'établissement est-il accueillant, propre et bien entretenu?	
Chambre Est-ce que la chambre et la salle de bains vous conviennent?	
S'il s'agit d'une chambre partagée, vous offre-t-elle un moyen de vous isoler?	
Pourrez-vous faire installer vos propres raccordements pour le téléphone ou la télévision par câble?	
Aurez-vous la possibilité de mettre vos effets personnels en sécurité (p. ex., dans des tiroirs verrouillables)?	
Mobilier Tout le mobilier sera-t-il fourni par l'établissement ou pourrez-vous apporter certains de vos propres meubles?	
Aires communes Y a-t-il des endroits dans l'établissement où vous pourrez accueillir de la visite en privé?	
Attitude du personnel Est-ce que les membres du personnel semblent à la fois chaleureux et respectueux envers les pensionnaires?	
Rôle des familles Quel rôle jouent les familles dans la planification des soins prodigués aux pensionnaires?	

RENSEIGNEMENTS SPÉCIFIQUES

	Fournisseur
Les heures de visite sont-elles assez souples?	
Les personnes qui vous rendraient visite pourront-elles prendre des repas avec vous?	
Repas Les menus sont-ils appétissants et variés?	
Aurez-vous un certain choix quant à ce que vous voudrez manger, à quelle heure et à quel endroit?	
Pourrez-vous apporter vos propres provisions?	
Pourrez-vous obtenir des repas qui reflètent votre culture?	
Habitudes de vie Quelles sont les règles appliquées pour ce qui est du droit ou non de fumer (s'il est permis de fumer, à quels endroits, et sous quelle supervision)?	
Quelles sont les règles appliquées en ce qui concerne la consommation de boissons alcoolisées?	
L'établissement vous satisfera-t-il sur le plan de votre religion, de votre culture, de votre langue et de votre régime alimentaire?	
Besoins particuliers Quels sont les besoins particuliers que l'établissement est prêt à satisfaire (p. ex., oxygène, tricycles électriques, soins spécialisés aux personnes atteintes de démence)?	
Qualité des soins L'établissement est-il agréé un organisme indépendant tel que le CCASS (voir les tableaux 1 et 2 aux pages 46 et 47)?	

RENSEIGNEMENTS SPÉCIFIQUES

	Fournisseur
Coûts Quels sont les coûts que vous devrez payer? Ces coûts sont-ils réglementés (p. ex., établissements de soins de longue durée)? Quels sont les montants additionnels que vous devrez payer, le cas échéant, pour des services facultatifs que vous aimeriez avoir (p. ex., le téléphone, les services de coiffure, les transports)?	
Comment ces frais seront-ils facturés?	
Fréquence de prestation des services de santé Combien de fois par semaine, par mois ou autre pourrez-vous obtenir des services de physiothérapie, d'ergothérapie ou de soins des pieds?	
Soins médicaux Est-ce que votre médecin de famille pourra continuer à s'occuper de vous et si la réponse est non, quelle solution vous propose l'établissement?	
Exclusions/congé Y a-t-il des situations dans lesquelles cet établissement ou cette résidence ne pourrait plus héberger ni soigner une personne?	

Notes :

Index des mots clés

Agrément, 46, 47
Aide aux services à la personne, 13
Aide-soignant, 13
Bail à vie, 55
Centres d'accès aux soins communautaires (CASC), 3
Centres pour personnes âgées (clubs de l'âge d'or), 18
Certification ISO 9001, 47
Chambre avec supplément, établissement de soins de longue durée, 29
Chambre de base, établissement de soins de longue durée, 29
Counseling, 17
Diététistes, 13
Entente de location écrite, 26
Entretien ménager et réparation domiciliaire, 18
Ergothérapie, 12
Établissements de soins de longue durée, 27-31
Foyers de bienfaisance pour personnes âgées, 27
Foyers municipaux pour personnes âgées, 27
Groupes d'entraide des soignants et des aidants naturels, 17
Hébergement avec services de base, établissement de soins de longue durée, 29
Hébergement avec services privilégiés, établissement de soins de longue durée, 29
Interventions d'urgence, 15
Logements avec assistance, 25
Logements sociaux pour personnes âgées, 24, 54
Maisons de retraite, 25-26
Maisons de soins infirmiers, 27
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, 3
Organismes d'agrément, 46-47
Organismes fournisseurs, 3
Orthophonie, 12
Physiothérapie, 12
Popote roulante, 15
Préposé aux services de soutien à la personne, 13
Préposé aux soins personnels, 13
Programmes de jour pour adultes, 16
Ramassage-repas, 15
Repas collectifs, 15
Réseau de soutien, 8, 20, 36
Sécurité, vérifications ponctuelles, 14
Services de relève
  Programmes de jour pour adultes, 16
  Séjours de courte durée, 17
  Services de relève à domicile, 16
Services de soutien à domicile et services de soutien communautaire, 11-21
Services de soutien communautaire, 7, 14-18
Services subventionnés par le gouvernement, 3
Soins aux malades chroniques, 31
Soins continus et complexes, 31
Soins de soutien, 30
Soins en résidence ou en établissement, 6, 23-37
Soins infirmiers, 12
Soins personnels et soutien de la personne, 13
Soutien de la personne, 13
Supplément au loyer, 24
Transports, 15
Travail social, 12
Trousse d'information sur une maison de retraite, 26

Remerciements

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée tient à remercier les nombreux organismes qui ont contribué à la création du présent guide. Les organisations provinciales ci-après en particulier, en plus de lui fournir de la documentation, ont bien voulu passer en revue les versions préliminaires du guide :

- Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario
- Ontario Federation of Indian Friendship Centres
- Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors
- Association ontarienne de soutien communautaire
- Ontario Home Health Care Providers' Association
- Ontario Long-Term Care Association
- Ontario Residential Care Association

Le ministère tient également à exprimer sa reconnaissance aux aînés, aux membres de leur famille et aux personnes travaillant dans le domaine des soins aux aînés qui ont accepté de lire le présent guide avant qu'il ne soit finalisé ou de se laisser photographier pour l'illustrer.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a fait tout son possible lors de la rédaction du présent guide pour garantir l'exactitude des renseignements qui y sont présentés. **Ces renseignements ne sont toutefois fournis qu'à titre d'indication et ils sont sujets à modification sans préavis. Le ministère décline toute responsabilité pour les éventuelles erreurs ou omissions qui pourraient s'être glissées dans ce guide comme pour les conséquences de l'utilisation des renseignements que celui-ci contient.**

Nº de catalogue 7610-3137009 GM Septembre/03 ISBN 0-7794-4444-2 © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario